



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

RAPORT Z KONTROLI PRZEDSIĘBIORCÓW UDZIELAJĄCYCH KREDYTÓW KONSUMENCKICH W 2012 ROKU



Warszawa, grudzień 2012 r.

Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK

Spis treści

Wykaz skrótów	4
1. Wstęp	5
1.1. Wprowadzenie	5
1.2. Cel badania	6
1.3. Podstawa prawna analizy/działania Prezesa UOKiK	6
1.4. Opis sektora	8
1.5. Zakres przedmiotowy badania	14
1.6. Zakres podmiotowy badania	16
2. Bezprawność. Naruszenie przepisów u.k.k.	20
2.1. Naruszenie przepisów dotyczących reklamy (art. 7 i 8 u.k.k.)	20
2.2. Analiza przepisów dotyczących oceny ryzyka kredytowego (art. 9 - 10 u.k.k.)	24
2.3. Naruszenie przepisów dotyczących formularza informacyjnego (art. 13-23 u.k.k.)	26
2.4. Naruszenie przepisów dotyczących informowania o r.r.s.o., całkowitej kwocie i całkowitym koszcie kredytu (art. 24-25 u.k.k.)	29
2.5. Naruszenie przepisów dotyczących elementów umowy (art. 30-34 u.k.k.)..	34
2.6. Naruszenie przepisów dotyczących wypowiedzenia umowy kredytu odnawialnego (art. 42 u.k.k.)	38
2.7. Naruszenie przepisów dotyczących spłaty kredytu przed terminem (art. 48 u.k.k.)	39
2.8. Naruszenie przepisów dotyczących odstąpienia od umowy (art. 53 i 54 u.k.k.)	40
3. Bezprawność. Naruszenie przepisów innych ustaw	45
3.1. Naruszenia ustawy Kodeks cywilny	45
3.2. Analiza art. 7 ustawy Prawo bankowe	46
3.3. Naruszenia ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym .	47
3.4. Nieprawidłowości w zakresie pozyskania zgody konsumenta na potrącenia z wynagrodzenia / rachunku	49
3.5. Obciążanie konsumentów nadmiernie wygórowanymi kosztami w przypadku rozwiązania umowy	50
4. Bezprawność - stosowanie postanowień wpisanych do rejestru	52
5. Niedozwolone klauzule umowne	61
5.1. Postanowienia dotyczące zmiany oprocentowania kredytu	61
5.2. Postanowienia dotyczące zmiany wzorca umownego	63
5.3. Postanowienia dotyczące prowadzenia czynności windykacyjnych	73
5.4. Postanowienia dotyczące ubezpieczenia kredytu	76
5.5. Postanowienia dotyczące rozwiązania umowy	79
5.6. Inne postanowienia niedozwolone	81
6. Wnioski	88

Wykaz skrótów

- dyrektywa** - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 roku 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG
- k.c.** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm.)
- k.p.c.** - ustawa z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 43, poz. 296 ze zm.)
- KE** - Komisja Europejska
- KNF** - Komisja Nadzoru Finansowego
- pr.b.** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., Nr 72, poz. 665 ze zm.)
- rejestr** - rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.
- s.o.k.i k.** - Sąd Okręgowy w Warszawie - sąd ochrony konkurencji i konsumentów
- SKOK** - spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa
- u.o.k.k.** - ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.)
- u.k.k.** - (nowa) ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r., Nr 126, poz. 715 ze zm.)
- u.p.n.p.r.** - ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206)
- UE** - Unia Europejska
- UOKiK lub Urząd** - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

1. Wstęp

1.1. Wprowadzenie

Nowa ustawa o kredycie konsumenckim, która weszła w życie pod koniec 2011 roku, uchylając dotychczasową regulację, w znacznym stopniu zmieniła reżim udzielania kredytów i pożyczek.

Wśród najważniejszych zmian jakie wprowadzone zostały nową regulacją wymienić należy zwiększenie kwoty kredytu objętej przepisami ustawy do wysokości 255 550 zł, wprowadzenie obowiązku oceny ryzyka kredytowego przez wszystkie instytucje udzielające kredytu konsumenckiego oraz wydłużenie terminu na odstąpienie od umowy - z 10 do 14 dni od jej zawarcia. Jednocześnie, konsument nie jest zobowiązany do poniesienia kosztów związanych z odstąpieniem od umowy, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty (w przypadku odstąpienia konsumenta, kredytodawcy nie przysługują żadne inne opłaty z wyjątkiem kosztów poniesionych na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych). Istotną zmianą jest również wprowadzenie formularza informacyjnego, który powinien zawierać wszystkie podstawowe informacje o kredycie, takie jak koszty pożyczki, całkowita kwota do spłaty, wymagane zabezpieczenia, obowiązkowe ubezpieczenia itp. Duży nacisk położony został także na sposób komunikacji z potencjalnym klientem w reklamach. Nowe prawo wymaga, aby oprócz rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania konsument otrzymywał cały pakiet szczegółowych informacji zawsze wtedy, gdy kredytodawca podaje jeden z elementów kosztu uzyskania pożyczki.

W związku z tym, że ustawa ta postawiła przed kredytodawcami daleko idące wymagania, Prezes UOKiK przeprowadził w okresie od marca do listopada 2012 roku badanie praktyki kredytodawców oraz stosowanych przez nich wzorców umownych. Przeanalizowano łącznie 147 wzorców stosowanych przez 20 przedsiębiorców pod kątem ich zgodności z nową ustawą oraz występowania w nich treści mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 i 3 oraz art. 385³ k.c. W toku kontroli zbadano także 17 przekazów reklamowych stosowanych przez 16 przedsiębiorców. W sumie kontroli poddano 31 przedsiębiorców.

1.2. Cel badania

Głównym celem przeprowadzonej przez UOKiK analizy było wykrycie nieprawidłowości i wyeliminowanie z obrotu niekorzystnych dla konsumentów postanowień wzorców umownych dotyczących udzielania kredytów konsumenckich (z wyłączeniem umów o kartę kredytową). Urząd poddał ocenie zgodność badanych wzorców umownych z obowiązującymi przepisami prawa regulującymi analizowaną materię. Zbadał też praktyki przedsiębiorców (opisane poniżej) związane z udzielaniem kredytów konsumenckich pod kątem ewentualnego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Przedstawienie wyników badania w postaci raportu ma na celu podniesienie poziomu świadomości prawnej zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców odnośnie do prawidłowego kształtowania treści umów dotyczących kredytu konsumenckiego. Wobec konsumentów walor edukacyjny opracowania ma szczególne znaczenie, gdyż ma za zadanie naświetlić im prawa, które przysługują im jako słabszym uczestnikom obrotu w relacjach z przedsiębiorcami.

Przeprowadzone przez Prezesa UOKiK badanie ma przyczynić się do zwiększenia stopnia zgodności z szeroko pojętym porządkiem prawnym stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych dotyczących kredytu konsumenckiego. Realizacji tego celu służy nie tylko eliminacja z obrotu prawnego wykrytych przez Prezesa UOKiK klauzul umownych, które rażąco naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Również samo przekazanie przedsiębiorcom informacji, że Prezes Urzędu w ramach swoich kompetencji podejmuje działania w różnych obszarach obrotu gospodarczego (bez względu na to czy w przeszłości wobec przedsiębiorców z danej branży były już podejmowane przez UOKiK działania), będzie sprzyjać przestrzeganiu przez nich prawa. Niniejszy raport spełnia więc także funkcję prewencyjną.

1.3. Podstawa prawna analizy/działania Prezesa UOKiK

W ramach swoich kompetencji Prezes Urzędu sprawuje kontrolę przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów u.o.k.k. Art. 31 tej ustawy określa zakres działania Prezesa UOKiK, stanowiąc zarazem ogólną podstawę prawną do przeprowadzenia takich kontroli jak ta, której podsumowanie stanowi niniejszy raport. W ramach swoich kompetencji, stosownie do przywołanego przepisu, Prezes Urzędu sprawuje kontrolę przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy (art. 31 pkt 1 u.o.k.k.), jak również występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (art. 31 pkt 13

u.o.k.k.). W oparciu o te uprawnienia Prezesa Urzędu UOKiK przeprowadza okresowe kontrole praktyki przedsiębiorców i wzorców umownych, które stosują w obrocie konsumenckim w różnych dziedzinach gospodarki.

Niniejsze badanie zostało przeprowadzone w ramach instytucji postępowania wyjaśniającego, wszczynanego z urzędu na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 u.o.k.k. Wobec stwierdzonych w toku kontroli naruszeń Prezes Urzędu może interweniować za pomocą różnych instrumentów w zależności od stwierdzonego naruszenia. W sytuacji podejrzenia, że przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów poprzez kształtowanie treści stosunków prawnych niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie art. 49 u.o.k.k. Prezes UOKiK wszczyna postępowanie administracyjne kończące się wydaniem decyzji. Od decyzji Prezesa UOKiK przedsiębiorcy służy odwołanie do s.o.k.i k., który bada prawidłowość oceny dokonanej przez Prezesa UOKiK w decyzji. W przypadku podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcu niedozwolonych postanowień umownych Prezes UOKiK może działać dwutorowo.

Po pierwsze - procesowo - na podstawie art. 479³⁶ i n. k.p.c. może skierować do s.o.k.i k. pozew o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. W tym przypadku sąd dokonuje abstrakcyjnej kontroli wzorca umownego, badając wzorzec w oderwaniu od konkretnych umów zawartych na jego podstawie i praktyki przedsiębiorcy. Skutkiem prawomocnego orzeczenia sądu potwierdzającego abuzywność jest wpis takiego postanowienia do rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK i zakaz stosowania go przez wszystkich przedsiębiorców (skutek *erga omnes*). Tym samym należy zaznaczyć, że przedstawiona w raporcie ocena abuzywności nie jest ostateczna. Wyłącznie s.o.k.i k. ma kompetencję do uznania postanowienia za niedozwoloną klauzulę umowną.

Po drugie - administracyjnie. Gdy zachodzi podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wcześniej wpisane do rejestru (może to dotyczyć także sytuacji, w których przedsiębiorca stosuje klauzule podobne do wpisanych do rejestru, nawet jeśli wyrok s.o.k.i k., na mocy którego dokonano wpisu, nie był wydany w stosunku do tego przedsiębiorcy), Prezes Urzędu ma kompetencje do wszczęcia postępowania w trybie administracyjnym, w oparciu o art. 49 u.o.k.k. i oceny praktyki w decyzji kończącej postępowanie.

Należy jednak zastrzec, iż przeprowadzona przez Urząd kontrola wzorców umownych nie wyklucza dokonania ponownej ich oceny w przyszłości. Stały monitoring rynku pod kątem

stosowania przez przedsiębiorców niedozwolonych lub bezprawnych postanowień umownych, umożliwia odpowiednią do bieżących okoliczności ocenę wykorzystywanych we wzorcach klauzul. Należy bowiem zauważyć, że wraz z upływem czasu zmieniają się warunki, w jakich funkcjonują przedsiębiorcy. W szczególności dotyczy to otoczenia prawnego prowadzonej przez nich działalności.

Działania Prezesa Urzędu są ukierunkowane na ochronę interesu publicznego, w związku z czym należy podkreślić, że nie ma on uprawnień do podejmowania działań w indywidualnych sprawach konsumentów, a podejmowane przezeń interwencje nie przekładają się bezpośrednio na spory poszczególnych konsumentów z przedsiębiorcami. Najsilniejszym uprawnieniem konsumenta jest - jak już podkreślono - swoboda wyboru kontrahenta. Dlatego też niezależnie od możliwości prawnych eliminacji niedozwolonych postanowień umownych ze stosunku umownego łączącego strony (o czym mowa poniżej), warto przed zawarciem umowy zważyć pozytywne i negatywne jej aspekty i przeanalizować zawarte w niej postanowienia, które mogą być klauzulami niedozwolonymi. Konsument, który w umowie, jaką zamierza zawrzeć lub w już podpisanej, znalazł postanowienie, które może stanowić niedozwolone postanowienie umowne (na przykład takie, które omówiono w niniejszym raporcie lub analogiczne), powinien zwrócić przedsiębiorcy uwagę na ten fakt. Jednocześnie zgodnie - z przepisami k.c. - postanowienia niedozwolone (w tym te wpisane do rejestru) z mocy prawa nie wiążą konsumenta. Jeżeli przedsiębiorca nie przychylił się do tego stanowiska, konsument ma prawo zwrócić się do sądu powszechnego (w zwykłym trybie postępowania cywilnego) o uznanie danego postanowienia za niewiążące konsumenta w relacji z przedsiębiorcą. Może w takiej sytuacji korzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckich (np. Federacji Konsumentów). Sąd dokonuje na tej podstawie oceny w trybie tzw. kontroli incydentalnej, czyli analizując konkretny stosunek prawny. Niezależnie od tej możliwości konsumentowi służy także samo prawo do wystąpienia z powództwem do s.o.k.i k. o stwierdzenie niedozwolonego charakteru postanowienia umownego stosowanego przez przedsiębiorcę we wzorcu umownym, jakim dysponuje Prezes Urzędu. Postępowanie przed s.o.k.i k. nie wiąże się po stronie wnoszącego pozew z kosztami sądowymi.

1.4. Opis sektora

Umową o kredyt konsumencki jest (z zastrzeżeniem wyjątków opisanych poniżej) umowa, na mocy której kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela konsumentowi kredytu

w wysokości nie większej niż 255.550 zł (albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska) lub daje przyrzeczenie jego udzielenia (art. 3 ust. 1 u.k.k.). Konsumentem jest według polskiego prawa osoba fizyczna, która nie prowadzi działalności gospodarczej lub zawodowej albo wprawdzie prowadzi ją, ale dokonuje czynności prawnej (tu - zawiera umowę) bez związku z tą działalnością (art. 22¹ k.c.). Definicja kredytodawcy w u.k.k. jest szeroka. Obejmuje każdego przedsiębiorcę (a więc również osobę fizyczną prowadzącą indywidualną działalność gospodarczą), który w jakikolwiek sposób kredytuje konsumentowi zakup towaru lub usługi.

Podmioty zajmujące się udzielaniem kredytów konsumenckich, działające na terenie Polski nie są grupą o jednorodnym charakterze zarówno pod względem formy organizacyjnej, skali działania i jak zakresu oferowanych produktów kredytowych. Wśród badanych podmiotów możliwe jest wyodrębnienie trzech podstawowych grup:

- ⤴ banki (w tym banki spółdzielcze i instytucje kredytowe),
- ⤴ spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe (SKOK),
- ⤴ inni przedsiębiorcy udzielający pożyczek (tzw. parabanki¹).

W pierwszej grupie znajdują się banki krajowe i instytucje kredytowe, do których należą odpowiednio banki mające siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej (w tym banki spółdzielcze) oraz podmioty mające swoją siedzibę za granicą Rzeczypospolitej Polskiej na terytorium jednego z państw członkowskich Unii Europejskiej prowadzące we własnym imieniu i na własny rachunek, na podstawie zezwolenia właściwych władz nadzorczych, działalność polegającą na przyjmowaniu depozytów lub innych środków powierzonych pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym i udzielaniu kredytów lub na wydawaniu pieniądza elektronicznego. Dodatkowo poszczególne banki oraz instytucje kredytowe różnią się między sobą m.in. zakresem oferowanych usług i produktów kredytowych. Zgodnie z przepisem art. 131 ust. 1 pr.b. nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego objęta jest działalność banków, oddziałów i przedstawicielstw banków zagranicznych, oddziałów i przedstawicielstw instytucji kredytowych. W czerwcu 2012 roku działało w Polsce 46

¹ Obowiązujące przepisy ani nie definiują, ani nie odnoszą się do pojęcia „parabank”, stąd też przyjęto się używać tego terminu w różnych znaczeniach. Pojęcie „parabank” może odnosić się zarówno do przedsiębiorców niebędących bankami i oferujących konsumentom pożyczki pieniężne i których działalność jest zgodna z obowiązującymi przepisami, jak również takich, którzy oferują produkty podobne do rachunków bankowych. Eliminacja tej drugiej grupy wydaje się być celem przepisu art. 171 prawa bankowego.

krajowych banków komercyjnych², 20 banków zarejestrowanych w innych państwach UE, które nadzorują odpowiednie urzędy w tych państwach oraz 573 banki spółdzielcze.

Część kredytów jest przez banki udzielana za pośrednictwem innych instytucji. Mechanizm działania pośredników kredytowych (często zwanych doradcami kredytowymi) polega na tym, że na bieżąco śledzą oni zmieniające się oferty banków i są w stanie zaproponować klientowi te, które będą odpowiadały jego oczekiwaniom. Koszty umowy z bankiem wynegocjowane przez pośrednika mogą być nieco niższe niż uzyskiwane indywidualnie (obniżona prowizja lub marża banku). Zyskiem pośrednika jest prowizja, jaką otrzymuje od banku po udzieleniu kredytu, natomiast dla kredytobiorcy jego usługa zwykle nie wiąże się z kosztami.

Drugą grupę podmiotów udzielających kredytów konsumenckich stanowią spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe, które nie będąc bankami, oferują, z wyłączeniem określonych typów kredytów, podobny zakres usług jak banki. SKOK-i działają na podstawie ustawy o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych.³ W dniu 27 października 2012 roku zostały objęte nadzorem KNF. Celem ich działalności jest m.in. gromadzenie środków pieniężnych i udzielanie pożyczek i kredytów, a działalność ta ma w założeniu charakter niezarobkowy, więc pożyczki uzyskiwane od SKOK-ów powinny być tańsze niż bankowe. Jednak są one udzielane wyłącznie w gronie członków danej kasy, przystąpienie do której jest warunkiem korzystania z produktów oferowanych przez SKOK.

Trzecią grupę kredytodawców w rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim stanowią inni pożyczkodawcy (tzw. parabanki), którzy nie podlegają nadzorowi podobnemu do sprawowanego nad bankami i SKOK-ami. Oferują łatwo dostępne kredyty z uwagi na stosowanie mniej rygorystycznych kryteriów oceny ryzyka kredytowego konsumenta. Ponieważ działalność tych instytucji przybiera różne formy prawne i nie jest w żaden sposób ewidencjonowana, trudno w tym przypadku postużyć się danymi statystycznymi.

Wartość kredytów ogółem udzielonych gospodarstwom domowym przez banki w Polsce wyniosła 523,2 mld zł, z czego kredyty konsumpcyjne stanowiły 127,3 mld zł (dane za I kwartał 2012 roku)⁴. Kredyty konsumpcyjne udzielane były przez banki w większości w walucie polskiej. W tym miejscu należy zaznaczyć, iż pojęcie „kredyt konsumpcyjny” jest szersze od pojęcia „kredyt konsumencki”, bowiem w jego zakres wchodzi również te,

² Dane miesięczne dot. sektora bankowego, opracowane na koniec lipca 2012 r. przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, dostępne na http://www.knf.gov.pl/Images/dane_07_2012_tcm75-25551.xls#Tabela 01!A1.

³ Ustawa z dnia 14 grudnia 1995 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (Dz.U. z 1996 r. nr 1 poz. 2 ze zm.).

⁴ Informacja Komisji Nadzoru Finansowego o sytuacji sektora bankowego w I kwartale 2012 r., http://www.knf.gov.pl/Images/Info_o_syt_bankow_lkw_2012_tcm75-31882.pdf, str. 10

które podlegają wyłączeniu na mocy u.k.k. (np. kredyty nieoprocentowane, kredyty udzielane na preferencyjnych warunkach).

Z Raportu Narodowego Banku Polskiego z 23 sierpnia 2012 roku⁵ wynika, iż od IV kwartału 2010 roku nieprzerwanie (z wyjątkiem III kw. 2011 r.) występują ujemne wartości zmian zadłużenia gospodarstw domowych z tytułu kredytów konsumpcyjnych. W I kw. 2012 roku stan kredytów konsumpcyjnych udzielonych gospodarstwom domowym zmniejszył się o dalsze 2,7 mld zł. Analiza wskazuje, że kredyt konsumpcyjny w ciągu ostatnich sześciu kwartałów nie wspomagał już finansowania bieżącej konsumpcji prywatnej. Pewien wpływ na kształtowanie się wykorzystania kredytów do finansowania konsumpcji mogły mieć czynniki pozostające poza swobodnymi decyzjami gospodarstw domowych, jak polityka kredytowa banków. Dane NBP wskazują, że w I kw. 2012 roku spora część banków zaostrzyła kryteria kredytowe i obniżyła maksymalną kwotę kredytu, jednocześnie wydłużając maksymalny okres kredytowania.

Wartość pożyczek udzielonych przez Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo-Kredytowe wyniosła 10,9 mld zł (II kwartał 2012 r.)⁶. W obszarze wszystkich udzielonych pożyczek i kredytów kasy odnotowały wzrost sprzedaży o 11,38 proc. względem roku poprzedniego.

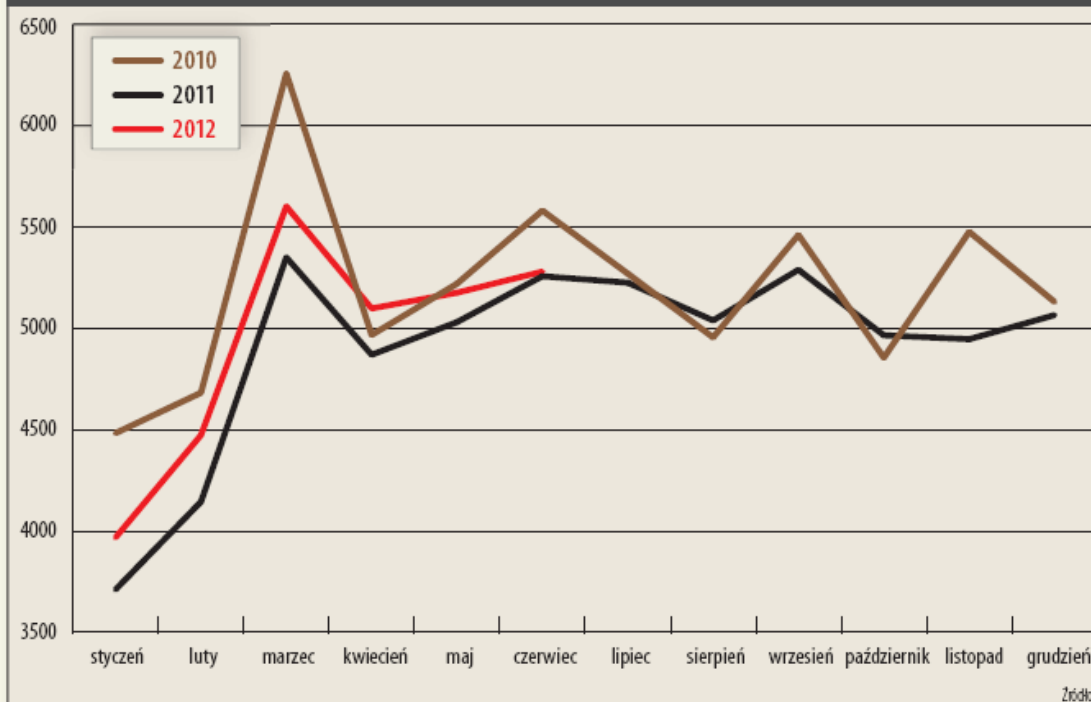
Średnia wartość kredytów gotówkowych i konsumenckich udzielonych przez banki i skoki przedstawiona została na poniższym wykresie⁷.

⁵ Sytuacja finansowa sektora gospodarstw domowych w I kwartale 2012 r., Narodowy Bank Polski.

⁶ <http://www.skok.pl/o-skok/skok-w-liczbach>.

⁷ Kredyt Trendy wrzesień 2012 str. 3 - opracowanie Biura Informacji Kredytowej S.A.

WYKRES 2. WARTOŚĆ KREDYTÓW KONSUMPCYJNYCH W KOLEJNYCH MIESIĄCACH LAT 2010–2012



Na powyższym wykresie wyraźnie widać, że poczynając od 2010 roku, poziom kredytowania był stabilny, przy czym z analiz wynika, że w latach 2008-2009 był dużo wyższy. W roku 2012 rozpoczęła się tendencja wzrostu wartości nowych kredytów konsumpcyjnych⁸.

Podanie wartości kredytów przez podmioty z grupy trzeciej (parabanki) jest utrudnione przede wszystkim z uwagi na wspomniany już brak pełnych informacji zarówno dotyczących ilości tych podmiotów jak i średniej wartości kredytów udzielanych przez tego rodzaju kredytodawców. Żadna z instytucji państwowych nie prowadzi listy pożyczkodawców innych niż banki i SKOK-i, nie dysponując tym samym precyzyjnym obrazem ich działalności. Dlatego też przedstawione poniżej dane mają jedynie charakter orientacyjny.

Z opracowania zatytułowanego „Rynek firm pożyczkowych w Polsce”⁹ przygotowanego przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce wynika, iż średnia wartość pożyczki udzielanej przez sektor pozabankowy w 2010 roku wynosiła 944 zł, natomiast wysokość wszystkich udzielonych przez ten sektor pożyczek w roku 2010 szacuje się na 1,76 mld zł.

⁸ Tamże.

Nadal jednak istnieje problem świadomości i niskiego wyedukowania konsumentów w zakresie przepisów regulujących funkcjonowanie rynku finansowego i usług oferowanych przez podmioty na nim działające. W sierpniu 2012 roku na zlecenie Prezesa UOKiK TNS Polska wykonała badanie „Konsument na rynku usług finansowych¹⁰”, które pokazało między innymi, że 54 proc. respondentów nie wiedziało co to jest parabank. Tylko jedna czwarta badanych (27 proc.) podała prawidłową odpowiedź. Co dziesiąty badany (12 proc.) uważał, że jest to bank, który szybko i łatwo udziela pożyczek. 7 proc. mówiło, że jest to instytucja udzielająca pożyczek i przyjmująca lokaty, kontrolowana przez nadzór bankowy.

Obecna sytuacja na rynku finansowym wskazuje również na istnienie barier w udzielaniu kredytów konsumenckich. Według KNF¹¹ obserwowany ostatnio spadek dynamiki kredytów konsumpcyjnych przede wszystkim należy wiązać z procesem samoregulacji ze strony banków, do którego doszło na skutek silnego pogorszenia jakości kredytów konsumpcyjnych w latach 2009-2010. Również na skutek globalnego kryzysu finansowego, doszło do pewnej zmiany postaw banków i gospodarstw domowych, co może mieć wpływ na ograniczenie podaży i popytu (ujemna dynamika kredytów konsumpcyjnych obserwowana jest również w wielu krajach UE). Takim czynnikiem niewątpliwie było też uchwalenie przez Komisję Nadzoru Finansowego Rekomendacji T, która nałożyła na banki szereg restrykcyjnych obowiązków przy badaniu zdolności kredytowej klientów. W konsekwencji spadła liczba konsumentów spełniających te wymogi i kwalifikujących się do otrzymania pożyczki w banku.

Obostrzenia polityki banków w zakresie udzielania kredytów potwierdzać może wspomniane już badanie TNS Polska w którym wskazano, że najczęstszym powodem, dla którego osoby zdecydowałyby się na pożyczkę w parabanku, byłoby szybsze uzyskanie opinii pozytywnej niż w bankach (36 proc.). 16 proc. badanych z tej grupy zdecydowałoby się na taki rodzaj pożyczki, gdyby nie miało stałych dochodów lub pracowałoby na czarno. Co dziesiąty respondent (12 proc.) wziąłby pożyczkę w parabanku gdyby bank odmówił mu kredytu, ze względu na niskie dochody. 7 proc. badanych zdecydowałoby się na pobranie pożyczki w parabanku, gdyby bank odmówił mu kredytu ze względu na wcześniejsze zadłużenie.

⁹ Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych, dr Piotr Białowski; „Rynek firm pożyczkowych w Polsce”, sierpień 2012 roku.

¹⁰ Badanie zostało przeprowadzone przez TNS Polska od 2 do 5 sierpnia 2012 roku, techniką wywiadu bezpośredniego wspomaganego komputerowo (CAPI), na reprezentatywnej, losowo wybranej próbie 1000 Polaków w wieku 15 i więcej lat. Raport z badania dostępny na www.uokik.gov.pl.

¹¹ Informacja Komisji Nadzoru Finansowego o sytuacji sektora bankowego w I kwartale 2012 r., str. 11.

1.5. Zakres przedmiotowy badania

Celem badania jest analiza wzorców umownych, a we wskazanym niżej zakresie także praktyka kredytodawców pod kątem zgodności z u.k.k. w pierwszym półroczu jej obowiązywania. Dlatego badaniem zdecydowano się objąć te produkty, do których nowa ustawa ma najpełniejsze zastosowanie.

Nie każda bowiem umowa, której przedmiotem jest udzielenie kredytu, podlega przepisom u.k.k. Z zakresu jej zastosowania (określonego w art. 3 i 4 u.k.k.) są wyłączone kredyty w wysokości większej niż 255.550 zł (albo równowartości tej kwoty w walucie obcej), kredyty darmowe (w których konsument nie jest zobowiązany do zapłaty oprocentowania ani żadnych innych kosztów), kredyty udzielane na mocy szczególnych przepisów, które są oprocentowane poniżej stopy rynkowej lub w inny sposób korzystniejsze niż powszechnie stosowane na rynku (np. dofinansowane w ramach programów rządowych, jak „rodzina na swoim”, kredyty termomodernizacyjne itp.), kredyty udzielane przez pracodawców pracownikom w ramach działalności dodatkowej, które są nieoprocentowane lub w których r.r.s.o. jest niższe od powszechnie stosowanego na rynku. Ustawy nie stosuje się też do rzadko spotykanych umów leasingu konsumenckiego, które nie przewidują obowiązku przeniesienia na konsumenta własności przedmiotu umowy, do umów zawieranych z firmami inwestycyjnymi, umów o kredyt zawartych w wyniku ugody sądowej, ugody zawartej przed sądem polubownym lub ugody, która jest wynikiem postępowania mediacyjnego.

W ograniczonym stopniu u.k.k. stosuje się do kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipoteką, do umów o kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym spłacany w terminie do jednego miesiąca, do trzech miesięcy lub na żądanie, do przekroczenia środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, umów przewidujących odroczenie płatności lub zmianę sposobu spłaty w przypadku gdy konsument jest w zwłoce w związku ze spłatą zadłużenia wynikającego z umowy o kredyt.

Do tych umów, do których u.k.k. nie ma zastosowania, stosuje się przepisy k.c. oraz w pewnym zakresie - jeśli kredytodawcą jest bank - pr.b. - a jeśli SKOK - pr. b. i ustawy o SKOK.

Z zakresu badania wyłączono kredyty tzw. hipoteczne, jedynie częściowo objęte nową regulacją. Skoncentrowano się na badaniu wzorców umów pożyczek i kredytów gotówkowych, odnawialnych i kredytów w rachunku bieżącym, które są najbardziej typowe dla opisywanego sektora. Ze względu na obszerność materiału badawczego zdecydowano

się wyłączyć z zakresu badania umowy o kartę, które ponadto były przedmiotem odrębnego raportu UOKiK w roku 2010.¹²

U.k.k. wymaga, by umowy o kredyt konsumencki były zawierane na piśmie. W praktyce kredytodawcy przy zawieraniu umów posługują się wzorcami umownymi. Indywidualnie ustalane są jedynie główne świadczenia stron (np. kwota, koszty), natomiast świadczenia poboczne nie są negocjowane, a umowy przybierają charakter adhezyjny (zawiera się je przez przystąpienie na warunkach z góry określonych). W tym zakresie woli konsumenta pozostawiona jest jedynie decyzja, czy wstąpić w dany stosunek umowny, czy też nie. Z tego powodu podstawowe działanie, jakie może podjąć Urząd, to kontrola stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych.

Pod pojęciem wzorców umów należy rozumieć wszelkie dokumenty mające ich cechy (oferowane wszystkim lub większości klientów, nienegocjowane) bez względu na ich nazwy stosowane w obrocie (np. regulamin, wniosek o zawarcie umowy). **W ramach postępowania przedsiębiorcy przekazali UOKiK 147 wzorców umownych.** Liczba ta przewyższa liczbę wszystkich skontrolowanych przedsiębiorców, gdyż większość z nich stosuje różne wzory umowy dla różnych produktów albo kilka wzorów umowy dla jednego stosunku umownego (np. poza umową również regulamin). Przedstawione przez kredytodawców wzorce zostały przeanalizowane pod kątem zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, ze szczególnym uwzględnieniem u.k.k. oraz obecności postanowień, które mogą być niedozwolonymi postanowieniami umownymi.

Analiza wzorców umownych nie wyczerpuje zakresu przeprowadzonego badania. Dla zobrazowania przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów u.k.k. niezbędna była także analiza praktyki kredytodawców. Zbadano zagadnienia dotyczące wypełniania przez przedsiębiorców obowiązków informacyjnych (analiza reklam, kontrola formularzy informacyjnych, kontrola sposobu wyliczania r.r.s.o. w przypadku kredytowania kosztów kredytu), stosowanych sposobów zabezpieczenia kredytu, metodologii dokonywania oceny ryzyka kredytowego.

W ramach przeprowadzonej kontroli zbadano 17 przekazów reklamowych.

¹² „Raport z kontroli wzorców umów o karty płatnicze”, listopad 2010. Dostępny na stronie www.uokik.gov.pl.

1.6. Zakres podmiotowy badania

Pomimo szerokiej definicji kredytodawcy zawartej w u.k.k. w istocie największe znaczenie dla rynku mają pożyczki i kredyty gotówkowe. W praktyce najczęściej kredytodawcami są banki i SKOK-i. Z uwagi na znaczne możliwości finansowe i organizacyjne, jakimi dysponują te podmioty, ich przewaga rynkowa nad konsumentem jest znaczna, za czym powinien iść zwiększony poziom ochrony. Ze względu na masowość zawieranych przez nie umów uznano, że kontrola stosowanych przez nie wzorców umownych i analiza praktyki, przyniesie najlepsze efekty edukacyjne i pozwoli spełnić inne cele raportu. Z drugiej strony również swój udział w rynku, zwłaszcza w dobie spowolnienia gospodarczego, mają także inni przedsiębiorcy z sektora pozabankowego udzielający pożyczek (np. tzw. chwilówek). Jak już wspomniano rozmiary ich działalności mogą być jedynie przedmiotem szacunków. Dostępne dane nie wskazują aby instytucje te mogły mieć istotny udział w rynku kredytów konsumenckich, nie wyklucza to jednak potrzeby analizy zachowań tych podmiotów wobec konsumentów.

Ze względu na znaczną liczbę podmiotów spełniających przyjęte kryteria podmiotowe badania, konieczne było ograniczenie liczby kontrolowanych kredytodawców. Uznano, że badaniu zostaną poddane podmioty reprezentujące trzy grupy kredytodawców ze względu na formę ich działalności - banki, SKOK-i i instytucje pozabankowe. Pięciu badanych wybrano z listy przedsiębiorców, na których w I kwartale 2012 roku wpłynęło do UOKiK najwięcej skarg konsumenckich dotyczących umów o kredyt konsumencki. Kolejnych pięciu przedsiębiorców z tej samej listy wylosowano. Następnie spośród wszystkich działających w Polsce banków i SKOK-ów wylosowano kolejnych dziesięciu przedsiębiorców (pięć banków, pięć SKOK-ów). Na koniec uzyskaną listę uzupełniono o jeden z największych banków oraz o jeden z parabanków powiązany z innym, już wytypowanym do badania.

Szczegółowemu badaniu poddano działania i wzorce umowne stosowane przez 20¹³ przedsiębiorców (porządek alfabetyczny):

¹³ Pierwotnie skierowano wezwania o przedstawienie dokumentów i informacji również do Chwilówka Polska spółka cywilna Małgorzata Czebotar Grzegorz Czebotar z siedzibą w Tychach (dalej „Chwilówka Polska”) oraz Prominent CF spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie (dalej „Prominent”). Chwilówka Polska oświadczyła, że jest pośrednikiem przy zawieraniu umów pożyczki pomiędzy osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej. Do tego rodzaju działalności nie mają zastosowania przepisy u.k.k., a pożyczkobiorca nie korzysta z ochrony przewidzianej jej przepisami, w związku z tym Chwilówka Polska została wyłączona z badania. Z uwagi jednak na to, że sposób zorganizowania działalności tej spółki może wskazywać na celowe omijanie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, skierowano zawiadomienie do organów ścigania. Prominent natomiast po wezwaniu Prezesa Urzędu przedłożył wzorzec umowy pożyczki, z którego wynikało, że pomimo wejścia w życie nowych przepisów u.k.k. umowy zawierane są z konsumentami w oparciu o przepisy poprzednio obowiązującej ustawy. Po zażądaniu przez Prezesa Urzędu wyjaśnień w tej sprawie Prominent zaprzestał odpowiedzi na wezwania. W związku z tym Prezes Urzędu prowadzi działania zmierzające do uzyskania informacji oraz nałożenia kary pieniężnej, o której

1. Bank Gospodarki Żywnościowej spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „BGŻ”),
2. Bank BPH spółka akcyjna z siedzibą w Krakowie (dalej „BPH”),
3. Bank Handlowy w Warszawie spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „CITI Handlowy”),
4. Bank Zachodni WBK spółka akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (dalej „BZ WBK”),
5. Crédit Agricole Bank Polska spółka akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (dalej „Crédit Agricole”),
6. Deutsche Bank PBC spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: „Deutsche Bank”),
7. Getin Noble Bank spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „Getin”),
8. Invest Bank spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej "Invest Bank"),
9. Kredyt Bank spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „Kredyt Bank”),
10. P.U.H. „Nobiles 2” Adam Zawisza, Anna Gorzawska, Grzegorz Czebotar spółka cywilna z siedzibą w Tychach (dalej „Nobiles 2”),
11. Polska Korporacja Finansowa Skarbiec spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Słupsku (dalej: „PKF Skarbiec”),
12. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „PKO BP”),
13. Profi Credit Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bielsku Białej (dalej „Profi Credit”),
14. Provident Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „Provident”),
15. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa Jaworzno z siedzibą w Jaworznie (dalej „SKOK Jaworzno”),
16. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa Piast z siedzibą w Tychach (dalej "SKOK Piast"),

mowa w art. 106 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k. Z uwagi na podejrzenie popełnienia przestępstwa oszustwa skierowano także zawiadomienie do organów ścigania.

17. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa imienia Franciszka Stefczyka z siedzibą w Gdyni (dalej "SKOK Stefczyka"),
18. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa w Wołominie z siedzibą w Wołominie (dalej "SKOK Wołomin"),
19. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa Nike z siedzibą w Warszawie (dalej "SKOK Nike"),
20. Sygma Banque Societé Anonyme (spółka akcyjna) oddział w Polsce (dalej „Sygma Banque”).

Trzeba jednak podkreślić, że faktyczne działania kontrolne Prezesa Urzędu nie ograniczają się wyłącznie do tej grupy. UOKiK na bieżąco analizuje wzorce stosowane przez przedsiębiorców i ich praktyki.

Nowe przepisy u.k.k. regulują także kwestie związane z reklamą kredytów konsumenckich. Przeanalizowano wybrane reklamy (17), które na przestrzeni jednego tygodnia w toku kontroli publikowane były w dziennikach o zasięgu krajowym, gazetce sieci handlowej, w Internecie. Ustalenia kontroli wskazały, że są to reklamy 16 różnych przedsiębiorców. Co do 7 przekazów reklamowych nie stwierdzono naruszeń:

1. Credit Agricole Bank Polska spółka akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (www.gazetaDom.pl),
2. Volkswagen Bank Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie („Gazeta Wyborcza”),
3. Provident Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie („Fakt”),
4. Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa imienia Franciszka Stefczyka z siedzibą w Gdyni („Gazeta Wyborcza”),
5. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (www.bankier.pl),
6. Raiffeisen Bank Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (www.bankier.pl),
7. Fiat Bank Polska spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (www.fiat.pl).

Treść 10 analizowanych przekazów reklamowych wzbudziła zastrzeżenia Prezesa Urzędu:

1. Ferratum Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (dalej „Ferratum”),

2. Pożyczka Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (dalej „Pożyczka Polska”),
3. Paweł Łapiński prowadzący działalność gospodarczą pod firmą BTL Paweł Łapiński z siedzibą w Warszawie (dalej „BTL”),
4. Biuro Informacji Pożyczkowej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej „Biuro Informacji Pożyczkowej”),
5. Fundusz Finansowy spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej „Fundusz Finansowy”),
6. Credit Agricole Bank Polska spółka akcyjna z siedzibą we Wrocławiu,
7. Polbank EFG spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej „Polbank”),
8. Polska Korporacja Finansowa Skarbiec spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Słupsku,
9. Warszawskie Centrum Kredytowe A. Ziółkowska-Mateusiak spółka jawna z siedzibą w Warszawie (dalej „Warszawskie Centrum Kredytowe”),
10. Three spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej „Three”).

Wyniki badania reklam przedstawiono w pkt. 2.1, 2.2 i 3.3 raportu.

2. Bezprawność. Naruszenie przepisów u.k.k.

Zgodność stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych oraz wymienionych wcześniej działań z przepisami u.k.k. była podstawowym przedmiotem badania. W toku prowadzonej kontroli, w przypadku stwierdzenia, że działania przedsiębiorcy mogą być sprzeczne z u.k.k., Prezes Urzędu występował do przedsiębiorców o zajęcie stanowiska.

Z uwagi na to, że nowa ustawa o kredycie konsumenckim wprowadza szereg nowych praw i obowiązków po stronie zarówno konsumentów, jak i kredytodawców oraz mając na względzie krótki okres obowiązywania tej regulacji, Prezes Urzędu postanowił, że wobec przedsiębiorców, którzy dokonali zmiany postanowień wzorców umów lub praktyki, która w ocenie Prezesa Urzędu mogłaby być bezprawna - nie będzie wszczynał postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W raporcie uwzględniono te zmiany, które przedsiębiorcy wprowadzili do dnia 15 listopada br. Do tego czasu wszystkie kontrolowane podmioty miały możliwość wyeliminowania nieprawidłowości, a termin ten, według Prezesa Urzędu, był dla przedsiębiorców czasem wystarczającym na dostosowanie się. Należy przy tym zaznaczyć, że w toku prowadzonej kontroli wielu przedsiębiorców deklarowało wprowadzenie zmian, niemniej nie wszystkie z nich zostały wprowadzone w życie na dzień 15 listopada br. Wobec przedsiębiorców, których działania nadal są sprzeczne z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Dokonanie zmian w toku postępowań administracyjnych będzie uwzględniane w treści decyzji.

Opisane w tej części raportu praktyki przedsiębiorców podzielono tematycznie.

2.1. Naruszenie przepisów dotyczących reklamy (art. 7 i 8 u.k.k.)

W świetle art. 7 u.k.k.¹⁴ gdy reklama zawiera informację o kosztach kredytu, konsument powinien zostać w niej poinformowany o stopie oprocentowania kredytu wraz

¹⁴ Art. 7. 1. Kredytodawca lub pośrednik kredytowy w reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego zawierających dane dotyczące kosztu kredytu konsumenckiego podaje konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny:

- 1) stopę oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu;
- 2) całkowitą kwotę kredytu;
- 3) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania.

2. Kredytodawca lub pośrednik kredytowy, w stosownych przypadkach, dodatkowo podaje konsumentowi:

- 1) czas obowiązywania umowy;
- 2) całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta oraz wysokość rat;
- 3) cenę towaru lub usługi oraz kwotę wszystkich zaliczek w przypadku umowy o kredyt przewidującej odroczenie płatności.

3. Jeżeli do zawarcia umowy o kredyt konsumencki, na warunkach określonych w reklamie, niezbędne jest zawarcie umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia, a kosztu takiej umowy nie można z góry

z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania. W stosownych przypadkach należy podać także inne informacje (art. 7 ust. 2 u.k.k.), jak np. czas obowiązywania umowy, całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta. Informacje te powinny zostać oparte na reprezentatywnym przykładzie¹⁵.

W toku kontroli zbadano 17 reklam 16 przedsiębiorców. W przypadku 5 reklam posłużono się reklamą wizerunkową (Credit Agricole, Provident, SKOK Stefczyka, PKO BP, Raiffeisen Bank). Polega ona na stworzeniu i utrwalaniu 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 typu *brand advertising* nie wskazują konkretnych kosztów kredytu/pożyczki, a w związku z tym przedsiębiorcy nie są zobowiązani do spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w przepisie art. 7 u.k.k. Przykłady reklam wizerunkowych:

- *Kupuj bez ograniczeń w dobrych sklepach budowlanych. Kredyt ulepszający na zakup materiałów budowlanych i wykończeniowych. Nawet 80 000 zł. Dostępny w sklepie (Crédit Agricole, „Gazeta Wyborcza”).*
- *Pożyczka na Twoich zasadach. Mówisz i masz! To ty stawiasz warunki, na jakich chcesz otrzymać pożyczkę [...] (SKOK Stefczyka, „Gazeta Wyborcza”).*
- *Szybka pożyczka nawet do 50 000 zł. Błyskawiczna decyzja bez zbędnych formalności. Dzwon 600 400 197 (Provident, „Fakt”).*

Natomiast analiza reklam innych niż wizerunkowa, to jest takich, w których przedsiębiorcy decydują się podać koszty kredytu, wykazała nieprawidłowości. Po pierwsze, w 6 reklamach nie podano wszystkich wymaganych informacji o kosztach kredytu. Badanie ujawniło następujące naruszenia:

- Reklama pożyczki „Ekspres Kasa” wskazywała jedynie na wysokość r.r.s.o., jednakże nie informowała konsumentów o żadnych innych kosztach pożyczki. Ponieważ kredytodawca podał koszt kredytu (r.r.s.o.), nie ulega wątpliwości, że ta reklama podlega obowiązkom określonym w art. 7 u.k.k. Zabrakło w niej informacji na temat całkowitej kwoty kredytu i o kosztach kredytu opartych

określić, kredytodawca lub pośrednik kredytowy podaje konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny informację o tym obowiązku wraz z rzeczywistą roczną stopą oprocentowania.

o reprezentatywny przykład (Ferratum, „Kropka TV” - gazeta dostępna w jednej z sieci handlowych).

- Zdaniem Prezesa Urzędu, jeśli w reklamie wskazano przykładową wysokość rat, to taka reklama również powinna spełniać wymogi art. 7 u.k.k., ponieważ wysokość raty określa koszt udzielonej pożyczki (na tę wysokość składa się pożyczony kapitał i koszt pożyczki). W takim razie należy uznać, że reklama pożyczki udzielanej przez Fundusz Finansowy, która podawała jedynie przykładowe raty: *30 tys. - 184,00 zł, 50 tys. - 306,67 zł, 120 tys. - 736,00 zł* narusza art. 7 u.k.k. ponieważ nie podaje informacji o kosztach wymaganych tym przepisem (Fundusz Finansowy, „Fakt”).
- Analogiczną informację o przykładowych ratach: *25 000 - rata 142,15 zł; 70 000 - rata 398,03 zł; 200 000 - rata 1137,22 zł* zawierała reklama „Prostej Pożyczki dla Ciebie!!!”. Tu jednak pojawił się dodatkowy element - według reklamy „r.r.s.p.” wynosi 7,62 proc., oprocentowanie nominalne - 3,49 proc., a przed wpłatą jest pobierana opłata 8 proc. wartości pożyczki. Zatem przedsiębiorca naruszył przepis art. 7 u.k.k. nie informując konsumenta o wszystkich danych dotyczących kosztów kredytu wymaganych przez ten przepis. Ponadto aby uznać że przedsiębiorca dopełnił ciążącego na nim obowiązku podania informacji, o której mowa w ww. przepisie konieczne jest posłużenie się nazwą prezentowanej wielkości tj. wskazanie na wysokość r.r.s.o. w sposób wyraźny. Warunku tego nie spełniało informowanie o „r.r.s.p.”, które choć podobne do r.r.s.o. jest oznaczeniem innej jednostki - nieznaney u.k.k. poprzez zamienienie pojęcia r.r.s.o. na „r.r.s.p.” sugerujące, że to ta sama wielkość. Tak skonstruowany przekaz reklamowy, może także wprowadzać konsumentów w błąd i w związku z tym stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 u.p.n.p.r. (Biuro Informacji Pożyczkowej „Fakt”).
- Informacja podawana w reklamie zawierającej dane dotyczące kosztu kredytu musi spełniać wszystkie, a nie tylko niektóre wymogi określone w art. 7 u.k.k. Nie spełniła tego warunku reklama pożyczki o treści: *20 lat - rata 387,60, RRSO: 8,10%; 10 lat - rata 580,50, RRSO: 8,75%*. Reklama zawierała wprawdzie informację na temat okresu kredytowania, wysokości raty oraz r.r.s.o., ale nie stopy oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, całkowitej kwoty do

¹⁵ Art. 8. 1. Informacje, o których mowa w art. 7 ust. 1-3, kredytodawca lub pośrednik kredytowy podaje na podstawie reprezentatywnego przykładu.

zapłaty przez konsumenta, czyli naruszała ten przepis (Pożyczka Polska, mailing do odbiorców Interia.pl).

- Na stronach internetowych zamieszczono reklamę „Kredytu bezpiecznego”: *Jest tani - bo płacisz tylko 10 zł opłat miesięcznych, a jeśli w danym miesiącu nie korzystasz z kredytu, nie płacisz wcale - sprawdź szczegóły.* Ta reklama zawiera informacje o kosztach, a zatem powinna podawać również dane wymagane przez art. 7 u.k.k. (Polbank, strona internetowa Banku).
- Na portalu internetowym money.pl reklamowano *Szybki kredyt samochodowy, dostępny od ręki, kredyt w 15 minut. Dodatkowo możliwość obniżenia oprocentowania o 3%. Dowiedz się więcej.* Po kliknięciu w reklamę następowało przekierowanie na stronę internetową banku, na której można było złożyć wniosek o przyznanie kredytu. Reklama umieszczona na stronie money.pl nie zawierała informacji wymaganych przez art. 7 u.k.k. W ocenie Prezesa UOKiK informacja o możliwości obniżenia oprocentowania o 3 proc. jest informacją o koszcie, a w związku z tym przedsiębiorca powinien spełnić obowiązki informacyjne określone w tym przepisie (Credit Agricole, www.money.pl).

Trzeba podkreślić, że art. 7 u.k.k. nie tylko określa zakres informacji, które należy zawrzeć w reklamie, ale wymaga też, by podano je konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny. Niedopuszczalna jest taka reklama, w której konsument, by uzyskać informacje dotyczące kosztu kredytu, musi podejmować z własnej inicjatywy kolejne czynności, np. poprzez link przejść do innej strony internetowej, na której dopiero uzyska informacje dotyczące reprezentatywnego przykładu. Informacje o kosztach muszą być w reklamie wyraźnie widoczne. Analiza następującego przekazu reklamowego wykazała nieprawidłowości, które mogą świadczyć o naruszeniu tego obowiązku:

- Na stronie internetowej www.dobrapozyczka.com.pl reklamowano „Dobłą pożyczkę dla Ciebie i Twojej rodziny”. W reklamie zawarto dane na temat kosztu kredytu konsumenckiego: *Promocja! Teraz tylko 2,99%. Sprawdź!* W rogu reklamy widnieje napis „reprezentatywny przykład”. Aby sprawdzić dane dotyczące kosztów pożyczki, konsument musi ustawić kursor na tym napisie. Ponieważ informacja, która się wówczas pojawia, jest trudna do odczytania, należy ten przekaz ocenić jako bezprawny w świetle art. 7 u.k.k. (PKF Skarbiec, www.dobrapozyczka.com.pl).

Opisanych powyżej 8 nieprawidłowości będzie przedmiotem 7 postępowań wobec 7 przedsiębiorców w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

2.2. Analiza przepisów dotyczących oceny ryzyka kredytowego (art. 9 - 10 u.k.k.)

U.k.k. nakłada na kredytodawców obowiązek oceny ryzyka kredytowego w związku z każdym udzielanym kredytem¹⁶. Zgodnie z art. 5 pkt 16 u.k.k. ocena ryzyka kredytowego to dokonywana przez kredytodawcę ocena zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki.

Wszyscy przedsiębiorcy objęci kontrolą wzorców i praktyk (20) przekazali informacje na temat sposobu w jaki dokonują tej oceny. Przy ocenie ryzyka kredytowego kredytodawcy stosują następujące metody:

1. weryfikacja informacji uzyskanych od kredytobiorcy oraz przedłożonych przez niego dokumentów,
2. weryfikacja informacji znajdujących się w wewnętrznych bazach danych kredytodawców,
3. weryfikacja informacji znajdujących się w zewnętrznych bazach danych (w przypadku banków weryfikacja opiera się przede wszystkim na informacjach pozyskiwanych z BIK S.A. oraz Bankowego Rejestru Związku Banków Polskich oraz dodatkowo z biur informacji gospodarczych; pozostałe podmioty niebędące bankami mają zapewniony dostęp do biur informacji gospodarczych),
4. wykorzystanie kart scoringowych, czyli danych socjodemograficznych (np. wiek, płeć, stan cywilny, miejsce zamieszkania) oraz danych opisujących dotychczasową jakość spłat.

¹⁶ **Art. 9. 1.** Kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany do dokonania oceny ryzyka kredytowego konsumenta.

2. Ocena ryzyka kredytowego dokonywana jest na podstawie informacji uzyskanych od konsumenta lub na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych kredytodawcy.

3. Konsument jest zobowiązany do przedstawienia, na żądanie kredytodawcy, dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania oceny ryzyka kredytowego.

4. Jeżeli kredytodawcą jest bank, ocena ryzyka kredytowego dokonywana jest zgodnie z ust. 1-3 przy uwzględnieniu art. 70 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe.

Art. 10. Jeżeli kredytodawca odmówi konsumentowi udzielenia kredytu konsumenckiego na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych kredytodawcy, kredytodawca niezwłocznie przekazuje konsumentowi bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskazuje bazę danych, w której tego sprawdzenia dokonano.

Sygnalem ostrzegawczym dla Prezesa Urzędu, że kredytodawcy mogą nie wywiązywać się z obowiązku oceny ryzyka kredytowego, były reklamy 5 przedsiębiorców zawierające następujące hasła:

- *Pożyczka bez BIK, nawet gdy banki odmówiły... pożycz do 50 000 zł bez zdolności kredytowej* (Pożyczka Polska, mailing Interia.pl).
- *Pożyczka tylko na dowód, pożyczka bez BIK, także dla osób z komornikiem,* (Ferratum „Kropka TV”).
- *Dla osób ze złą historią kredytową* (Fundusz Finansowy „Fakt”).
- *Nie badamy zdolności kredytowej* (Biuro Informacji Pożyczkowej „Fakt”).
- *Bank odmówił Ci kredytu? Bez zaświadczeń Również z komornikiem* (BTL „Fakt”).

Tak sformułowane przekazy reklamowe mogą sugerować, że kredytodawca nie ocenia ryzyka kredytowego, a w konsekwencji narusza art. 9 u.k.k. Mogą też wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków udzielania kredytów sugerując bezwarunkowe udzielenie kredytu. W ramach prowadzonej kontroli ww. przedsiębiorcy wyjaśnili na podstawie jakich kryteriów i w oparciu o jakie dane oceniają ryzyko kredytowe. Ustalenia kontroli wskazują, że przedsiębiorcy ci dokonują oceny ryzyka kredytowego na podstawie informacji i dokumentów uzyskanych od klienta w związku z wypełnieniem wniosku o pożyczkę (w tym weryfikacji posiadanego przez klienta majątku), przy użyciu metody scoringowej, ewentualnie na podstawie informacji uzyskanych w jednym z biur informacji gospodarczej. Niektórzy z kredytodawców posiadają także własną politykę kredytową, określającą konieczne wymagania, jakie powinien spełnić konsument aby otrzymać pożyczkę. A zatem nie naruszono przepisów u.k.k. w zakresie oceny ryzyka kredytowego. Niemniej jednak reklamy ww. przedsiębiorców skonstruowane są w ten sposób, że mogą wywoływać u konsumenta błędne przekonanie o pewności uzyskania kredytu bez względu na wynik oceny ryzyka kredytowego, a przez to wyczerpywać znamiona art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 u.p.n.p.r. Z uwagi na powyższe postawiono zarzuty wobec ww. 5 przedsiębiorców w ramach postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2.3. Naruszenie przepisów dotyczących formularza informacyjnego (art. 13-23 u.k.k.)

U.k.k. nałożyła na kredytodawców obowiązek dostarczania konsumentom przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki formularza informacyjnego. W art. 13 wskazano, jakie konkretnie informacje powinny w nim zostać zawarte. Ten katalog informacji ma w założeniu dostarczyć konsumentowi wiedzy, która umożliwi mu porównanie różnych produktów na rynku i podjęcie decyzji, czy (a jeśli tak, to z kim) zawrzeć umowę o kredyt. Warunki przedstawione na formularzu przez kredytodawcę uprawniają konsumenta do zawarcia umowy na tych właśnie warunkach. Formularz ma zatem charakter *quasi* oferty. Powinien zatem być wypełniony w sposób pełny, spójny, niesprzeczny, przejrzysty i jednoznaczny. Zaznaczyć należy, że u.k.k. nie nakłada na kredytodawców obowiązku archiwizowania kopii formularzy wręczanych konsumentom (niemniej w ocenie Prezesa Urzędu byłoby to pożądane).

W ramach badania UOKiK wystąpił do przedsiębiorców o przekazanie przykładowych umów oraz formularzy informacyjnych, które przed zawarciem tych umów przedstawiono konsumentom. Spośród badanych podmiotów 3 przedsiębiorcy (Invest-Bank, SKOK Nike, Profi Credit) archiwizują formularze wraz z oświadczeniami konsumentów, że zostały im wręczone. Natomiast pozostałych 17 przedsiębiorców przechowuje wyłącznie oświadczenia konsumentów o wręczeniu formularzy. Przedsiębiorcy ci na żądanie Prezesa Urzędu odtworzyli formularze do konkretnych zawartych umów.

Po przeanalizowaniu zbadanego materiału stwierdzono, że:

A) w zakresie **kompletności formularzy** nieprawidłowości stwierdzono w 3 przypadkach (Nobiles 2, BZ WBK, PKO BP).

Formularz stosowany przez Nobiles 2, jest w wielu punktach niejasny i niejednoznaczny. Niektóre rubryki nie zostały właściwie wypełnione, inne wcale (dotyczące reprezentatywnego przykładu), w niektórych nie zostały wykreślone pola, które są zbędne w przypadku danego rodzaju produktu. Nobiles 2 zadeklarował zmianę tylko jednego punktu formularza (koszt ubezpieczenia ujęty zostanie w punkcie nr 3 dotyczącym kosztów kredytu). W związku z naruszeniem art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 u.k.k. Prezes Urzędu zdecydował o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W rubryce „Skutki braku płatności” w formularzu informacyjnym PKO BP zamieszczał informację o odsetkach pobieranych od zadłużenia przeterminowanego, ale nie wskazywał

kosztów, jakie konsument będzie zobowiązany ponieść w związku z prowadzonymi przez bank czynnościami windykacyjnymi (określonymi następnie w umowie).

Natomiast BZ WBK podał następującą informację:

- *W przypadku braku lub opóźnienia płatności może Pan/Pani zostać obciążony/a następującymi opłatami: 1) Kosztami wezwań, upomnień i zawiadomień w wysokości określonej w Taryfie Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności.*

Zdaniem Prezesa Urzędu w obu ww. przypadkach nie jest to właściwy sposób wypełnienia tej rubryki. Poza informacją o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunkach jej zmiany kredytodawca jest zobowiązany do wskazywania w formularzu innych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o ile je zastrzega. Do tych kosztów należy zaliczyć koszty wezwań, upomnień i zawiadomień, o których mowa w informacji podawanej przez BZ WBK i w umowach zawieranych przez PKO BP. Koszty te powinny być uwidocznione w samym formularzu, bez odsyłania do innych dokumentów. Tylko taki sposób przekazywania informacji zapewnia przedstawienie istotnych warunków oferty w sposób przejrzysty i łatwy do odnalezienia. Pozwala też zmniejszyć niekorzystne skutki sytuacji, w której ewentualne załączniki do formularza (taryfa opłat i prowizji) nie zostałyby potencjalnemu kredytobiorcy doręczone. Opisana praktyka obu banków może zatem naruszać art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt 12 u.k.k. BZ WBK podjął decyzję o wprowadzeniu zmian w formularzach informacyjnych poprzez wdrożenie do nich pozycji, które znajdują się w Taryfie opłat i prowizji. Współdziałanie przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu w toku kontroli i kroki podjęte w celu zaniechania stosowania praktyki zostaną uwzględnione w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Podobnie wobec PKO BP, który zaproponował dodanie w informacji o skutkach braku płatności następującej treści:

- *W celu poinformowania Klienta o niespłaceniu w terminie raty pożyczki, powstaniu zadłużenia przeterminowanego oraz spowodowania niezwłocznej spłaty tego zadłużenia PKO BP SA może podejmować następujące czynności: wysyłanie wiadomości tekstowych na telefon komórkowy, przeprowadzanie rozmów telefonicznych, wysyłanie przesyłek listowych, przeprowadzanie wizyt. Wysokość opłat wynosi: 30,00 zł za sporządzenie i wysłanie zawiadomienia o zaległości w spłacie/monitu; 10,00 zł za telefon interwencyjny w sprawie opóźnienia w spłacie; 85,00 zł za wizytę interwencyjną.*

B) Przedmiotem analizy było także określenie **terminu ważności formularza**. U.k.k. nie wskazuje czasu obowiązywania formularza informacyjnego, 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. Aby uzyskać te informacje niejednokrotnie konieczne jest odwiedzenie kilku kredytodawców i zebranie formularzy przez nich przedstawionych w celu ich porównania. Z uwagi na powyższe istotne jest zapewnienie konsumentowi wystarczającego czasu do dokonania tych czynności. Zastrzeżenie, że formularz obowiązuje jedynie w dniu jego przedłożenia konsumentowi (co faktycznie może stanowić kilka godzin) nie spełnia celu regulacji. Nie umożliwia bowiem realnego zapoznania się konsumenta z kilkoma ofertami kredytodawców. Dlatego w ocenie Prezesa Urzędu, termin ważności formularza nie powinien być krótszy niż 3 dni robocze. Analiza przekazanych przez przedsiębiorców formularzy informacyjnych wykazała, że 11 przedsiębiorców stosuje terminy spełniające ten warunek: SKOK Jaworzno (3 dni), BGŻ (7 dni), Nobiles 2 (7 dni), Credit Agricole (7 dni i dłużej), Deutsche Bank (7 dni), PKF Skarbiec (3 dni i dłużej), SKOK Wołomin (7 dni), Profi Credit (1 miesiąc), Citi Handlowy (4 dni), Provident (7 dni), Invest Bank (1 miesiąc).

Pozostałych 9 przedsiębiorców w rubryce „Termin ważności formularza” wpisywało:

- *Niniejsza informacja zachowuje ważność od 05/04/2012 do 05/04/2012 (SKOK Nike)*
- *Niniejsza informacja obowiązuje w dniu 2012-05-07, o ile dane podane przez Klienta w celu wystawienia formularza są zgodne ze stanem faktycznym (PKO BP).*
- *Jednodniowy termin obowiązywania mają też formularze SKOK Stefczyka, Sygma Banque, Kredyt Bank, BZ WBK oraz Getin (z tym, że w przypadku umów zawieranych przez Getin przeznaczonych na sfinansowanie / refinansowanie kosztów nabycia pojazdów termin ten wynosi 30 dni).*
- *Dwudniowy termin obowiązywania ma formularz SKOK Piast*

W ocenie Prezesa Urzędu, jednodniowy termin ważności formularza jest zbyt krótki dla konsumenta na zapoznanie się z ofertą kredytodawcy. Zdaniem Prezesa Urzędu, termin powinien zostać określony wyraźnie, poprzez podanie daty początkowej (dzień sporządzenia formularza) i końcowej (ostatni dzień terminu), tak by konsument wiedział, w jakim konkretnie okresie ma podjąć decyzję. Nie spełnia zatem tego warunku informacja udzielona konsumentowi:

- *Niniejsza informacja zachowuje ważność od ... do czasu zmiany reprezentatywnego przykładu lub Taryfy opłat i prowizji Banku BPH S.A. dla Klientów Indywidualnych, lub zmiany stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (BPH).*

BPH w odpowiedzi na wątpliwości Prezesa Urzędu poinformował, że prawo nie nakazuje określania czasu obowiązywania formularza datą dzienną i nie zabrania określania go w sposób opisowy. BPH sporządza formularze raz na kwartał, a w rubryce „Czas obowiązywania formularza” określa okoliczności, jakie mogą wpłynąć na zmianę przedstawionych w nim danych. W takich przypadkach wskazanie określonego zdarzenia, nie zawsze będzie oznaczać, że termin ważności formularza jest krótszy niż 3 dni. Niemniej jednak istnieje prawdopodobieństwo, że zdarzą się sytuacje, w których termin ten będzie zbyt krótki.

W trakcie kontroli PKO BP zadeklarował wprowadzenie zmiany w tym zakresie.

Dobry obyczaj nakazuje umożliwienie klientom zastanowienie się nad propozycją skorzystania z produktu i porównanie go z innymi. Tymczasem kredytodawcy, którzy skracają do jednego dnia (a *de facto* znacznie mniej ze względu na godziny pracy), pozbawiają konsumentów tej możliwości i wywierają na nich presję. Ów dobry obyczaj legł zresztą u podstaw *ratio legis* dyrektywy i u.k.k. i znajduje odzwierciedlenie w wielu ich przepisach. Zgodnie z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej¹⁷ *Przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów*. Z uwagi na naruszenie tego przepisu, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec 8 podmiotów, które nie wprowadziły stosownego terminu ważności. SKOK Nike w trakcie prowadzonej kontroli dokonał zmiany postanowienia i wprowadził 3-dniowy okres obowiązywania formularza, w związku z czym Prezes Urzędu nie podejmie wobec niego działań.

2.4. Naruszenie przepisów dotyczących informowania o r.r.s.o., całkowitej kwocie i całkowitym koszcie kredytu (art. 24-25 u.k.k.)

Zgodnie z art. 5 pkt 12 u.k.k. rzeczywista roczna stopa oprocentowania to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. Wzór obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania

¹⁷ Tekst jedn. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447 ze zm.

stanowi załącznik nr 4 do u.k.k. W uproszczeniu, zawarte w przepisach równanie matematyczne pozwala na ukazanie proporcji całkowitego kosztu kredytu do jego całkowitej kwoty (w równaniu tym posłużono się terminami „kwota wypłaty” i „kwoty spłaty lub wnoszonych opłat”).

Z uwagi na znaczny poziom złożoności przedmiotowego wzoru przeciętny konsument nie ma faktycznej możliwości zweryfikowania poprawności obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. W Internecie są dostępne liczne kalkulatory r.r.s.o., których użycie prowadzi jednak do uzyskania różniących się wyników, co może oznaczać, że przynajmniej część z nich nie funkcjonuje prawidłowo. UOKiK zaleca więc ostrożność w korzystaniu z kalkulatorów. Należy podkreślić, że ciężar prawidłowego podania r.r.s.o. spoczywa na przedsiębiorcy, a nieprawidłowe realizowanie tego obowiązku zagrożone jest sankcją administracyjną.

Dla poprawności wyliczenia r.r.s.o. mają niewątpliwie znaczenie wątpliwości interpretacyjne przepisów u.k.k., które mogą prowadzić do niejednolitej praktyki kredytodawców skutkującej uniemożliwieniem porównania ofert. Chodzi w szczególności o sposób w jaki kredytodawcy uwzględniają kredytowane koszty kredytu (np. prowizję, której konsument nie może zapłacić z własnych środków, lecz jest ona kredytowana przez bank) udzielając informacji o kosztach kredytu. Wśród kredytobiorców można spotkać się bowiem z poglądem, że tego typu koszty należy uwzględniać zarówno po stronie całkowitej kwoty kredytu (bo są przecież kredytowane) jak i po stronie całkowitego kosztu kredytu (bo stanowią koszt kredytu). Literalne brzmienie przepisów zarówno ustawy jak i dyrektywy o kredycie konsumenckim nie daje odpowiedzi na pytanie o właściwy sposób informowania o kredytowanych kosztach. Zdaniem UOKiK, jeżeli takie koszty mogą być kredytowane, powinno się je uwzględniać jedynie po stronie całkowitego kosztu kredytu (w przeciwnym bowiem razie przedstawione konsumentowi informacje powodują błędne ukazanie proporcji kosztów kredytu do kwoty którą dysponuje konsument - np. w przypadku porównywania oferty w której prowizja nie jest kredytowana i takiej gdzie prowizja jest zawsze kredytowana¹⁸). Jeżeli dodatkowo ujęcie kredytowanych kosztów kredytu (w kwocie kredytu) znajdzie swoje odzwierciedlenie w sposobie obliczania r.r.s.o. informacja o wysokości r.r.s.o. nie będzie umożliwiła zidentyfikowania najtańszej oferty kredytowej.

¹⁸ Od kredytowanej prowizji naliczane jest oprocentowanie (tak jak od pozostałej części kredytu), zatem kredyt którego prowizja jest kredytowana będzie droższy niż taki sam kredyt, przy którym konsument zapłaci prowizję z własnych środków. Uwzględnienie kredytowanej prowizji zarówno w całkowitym koszcie jak i całkowitej kwocie sprawi, że proporcje kwoty do kosztów będą wydawały się korzystniejsze w przypadku oferty z kredytowanymi kosztami.

Nie ulega wątpliwości, że dla realizacji celów ustawy jak i dyrektywy, którą ustawa o kredycie konsumenckim implementuje (umożliwienie konsumentom porównania kosztów związanych z ofertami poszczególnych kredytodawców) konieczne jest przyjęcie jednolitej praktyki przez wszystkich kredytodawców, a więc i jednolita interpretacja obowiązujących przepisów. Prezes UOKiK wypracował swoje stanowisko w tej sprawie, przeprowadzając celowościową wykładnię¹⁹ przepisów dyrektywy i analizując praktykę innych państw członkowskich oraz biorąc pod uwagę wydane przez Komisję Europejską wytyczne,²⁰ których celem jest ujednoczenie interpretacji przepisów dyrektywy we wszystkich państwach członkowskich. Komisja dokonała interpretacji definicji całkowitej kwoty kredytu, zgodnie z którą nie obejmuje ona kwot przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu. Pomimo, że wytyczne zostały opracowane na potrzeby obliczania r.r.s.o., to nie ulega wątpliwości, że interpretacja wykorzystanych w przepisach pojęć powinna być jednolita na gruncie całej regulacji, nie tylko na potrzeby obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (także w sytuacji w której kredytodawca informuje o całkowitej kwocie kredytu).

W świetle tych ustaleń Prezes Urzędu jest zdania, że kredytowane koszty kredytu - w formularzu informacyjnym (jak również w innych wypadkach w których przedstawiane są informacje na temat kosztów kredytu) - powinny być wpisane wyłącznie w rubryce „koszty”, a nie w „kwocie kredytu”. Każde inne rozwiązanie doprowadziłoby do zafałszowania proporcji kosztów i udostępnionej konsumentowi kwoty i w konsekwencji uniemożliwiło konsumentom rzetelne porównanie ofert różnych przedsiębiorców. Należy też pamiętać, że znaczenie należy przyznać tu nie tyle formalnej kolejności dokonywanych czynności wypłaty kredytu i potrącenia części jego kosztów, lecz faktycznemu skutkowi - kredytobiorca nie otrzymuje bowiem pełnej kwoty kredytu, której dotyczy umowa, lecz kwotę pomniejszoną o część kosztów. Takie działania, opisane szczegółowo poniżej, mogą, zdaniem Prezesa Urzędu, wprowadzać konsumentów w błąd, a w konsekwencji - wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Innym możliwym rozwiązaniem, choć być może podwyższającym koszty związane z obsługą takich umów, jest rozbitcie kredytu na dwie umowy. Jedną obejmującą właściwy kredyt

¹⁹ Wykładnię celowościową stosuje się, gdy wykładnia językowa przepisów nie prowadzi do jednoznacznego rezultatu. Ponieważ zarówno w przypadku przepisów ustawy jak i dyrektywy wykładnia językowa nie pozwala w sposób jednoznaczny przesądzić o tym, do której kategorii (całkowita kwota kredytu, czy całkowity koszt kredytu) należy zaliczyć kredytowane koszty kredytu należało sięgnąć po wykładnię celowościową.

²⁰ „Wytyczne w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania” (*Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge*), dostępne w jęz. angielskim na http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/guidelines_consumer_credit_directive_sw2012_128_en.pdf.

i drugą, której przedmiotem jest kredytowanie kosztów pierwszej. Takie podejście zapewnia konsumentom pełną porównywalność kosztów, mimo że rozdziela jeden stosunek gospodarczy, na dwa stosunki prawne (takie rozwiązanie przyjął Getin).

PKF Skarbiec, SKOK Wołomin oraz SKOK Stefczyka poinformowały, że nie kredytują prowizji i składek ubezpieczeniowych. SKOK Jaworzno też nie, przy czym dodał, że w przypadku gdy składka ubezpieczeniowa jest uiszczana w trakcie umowy, wówczas uwzględnia się ten koszt w całkowitym koszcie kredytu. Podobnie Credit Agricole przy obliczaniu r.r.s.o. w przypadku kredytowania kosztu kredytu np. prowizji, opłaty przygotowawczej, czy też opłaty za ochronę ubezpieczeniową, wliczają kwotę kredytu przeznaczoną na ten cel tylko do całkowitego kosztu kredytu. Deutsche Bank co do zasady prowizję wlicza tylko do całkowitego kosztu kredytu (pożyczki lombardowe, kredyty BRI, kredyty IPO, limity kredytowe w rachunku, pożyczki konsumpcyjne), natomiast ubezpieczenia nie występują. Natomiast w przypadku produktu „db kredyt” wysokość prowizji jest uwzględniana w całkowitym koszcie kredytu.

Analiza praktyki innych kredytodawców wykazała, że co do zasady uwzględniają oni kredytowane koszty kredytu nie tylko po stronie kosztów, ale też w kwocie kredytu.

BZ WBK wlicza prowizję z tytułu udzielenia kredytu zarówno do całkowitej kwoty kredytu, jak i do całkowitego kosztu kredytu. Czyni to na podstawie następującego postanowienia:

- *Na całkowitą kwotę do zapłaty składają się : 1. całkowita kwota kredytu ...zł (w tym prowizja z tytułu udzielenia kredytu w kwocie..... zł oraz opłata z tytułu ubezpieczeń w kwociezł), 2. całkowity koszt kredytuzł, w tym: a) prowizja z tytułu udzielenia kredytu, która została uwzględniona w całkowitej kwocie kredytu (BZ WBK, § 4 ust. 3 „Umowy o kredyt gotówkowy”).*

Warto tu zwrócić uwagę, że w tym przypadku kredytowanie kosztów jest obligatoryjne. Brzmienie postanowienia nie dopuszcza możliwości opłacenia tych kosztów z własnych środków kredytobiorcy (takie rozwiązanie samo w sobie jest dopuszczalne, jednak nie powinno się wtedy uwzględniać kredytowanego kosztu w całkowitej kwocie kredytu). Bank zadeklarował gotowość wprowadzenia zmian i zaproponował, że wprowadzi zasadę płatności prowizji za udzielenie kredytu przez kredytobiorcę ze środków własnych. Kredytobiorca będzie zobowiązany do zapłaty prowizji w dniu uruchomienia kredytu lub w ciągu kilku dni od tego dnia.

Kredyt Bank stosuje różną praktykę w odniesieniu do odmiennych produktów. W przypadku umów o pożyczkę zawieranych w sieci banku całkowita kwota kredytu nie zawiera

skredytowanych kosztów (prowizja, odsetki oraz koszty ustanowienia i wykreślenia zastawu rejestrowego są wliczane do całkowitego kosztu kredytu). Natomiast w przypadku produktów oferowanych za pośrednictwem firmy Żagiel S.A. (rodzaj agencji działającej pod własną firmą, której Kredyt Bank na podstawie art. 6 pr.b. powierzył prowadzenie czynności bankowych) koszty kredytu wliczane są zarówno do całkowitego kosztu kredytu, jak i całkowitej kwoty kredytu. Bank podjął kroki w celu dokonania zmian systemowych w tym zakresie. W odniesieniu do kredytów gotówkowych oferowanych bezpośrednio przez Kredyt Bank poinformowano Prezesa Urzędu, że konsument ma możliwość uregulowania kosztu prowizji oraz ubezpieczenia z własnych środków pieniężnych gotówką w kasie lub przelewem z rachunku konsumenta prowadzonego w Banku. Kredyt Bank stwierdził przy tym, że przyjęta praktyka nie oznacza zaniżania r.r.s.o., ponieważ na potrzeby jej obliczania uwzględnia się całkowitą kwotę kredytu pomniejszoną o kwotę kredytowanego kosztu.

Natomiast BPH, SKOK Nike, SKOK Piast, Sygma Banque, Citi Handlowy (w tych produktach, w których umożliwia kredytowanie kosztów) oraz Invest Bank powiadomiły, że przy obliczaniu r.r.s.o. wliczają kredytowane koszty kredytu zarówno do kosztów, jak i do kwoty kredytu. Te podmioty nie zadeklarowały zamiaru zmiany praktyki. Nobiles 2 też wlicza kredytowane koszty do kwoty kredytu, ale zadeklarował zmianę. Natomiast BGŻ stosuje nieprawidłową praktykę zarówno w aspekcie ujmowania kredytowanych kosztów kredytu w r.r.s.o. i uwzględniania kredytowanych kosztów kredytu w całkowitej kwocie kredytu.

Z kolei z informacji uzyskanych od PKO BP, Providenta i Profi Credit wynika, że r.r.s.o. obliczane jest w sposób właściwy. Natomiast przy przedstawianiu całkowitej kwoty kredytu Provident ujmował a Profi Credit oraz PKO BP ujmują w niej również kwotę pożyczki przeznaczoną na pokrycie kosztów kredytu. Jednocześnie Provident wychodząc naprzeciw sugestiom Prezesa Urzędu, zmienił sposób obliczania całkowitej kwoty kredytu, tak że nie ujmuje w niej części pożyczki udostępnianej konsumentowi na pokrycie kredytowanych kosztów. Kwota tychże kosztów jest aktualnie wykazywana jednorazowo tylko w kwocie całkowitych kosztów kredytu.

Prezes UOKiK stwierdził, iż aktualnie u 10 przedsiębiorców (Nobiles 2, Invest-Bank, Citi Handlowy, Sygma Banque, SKOK Nike, SKOK Piast, BPH, Kredyt Bank, BZ WBK, BGŻ) stwierdzono naruszenia w sposobie uwzględniania kredytowanych kosztów kredytu w całkowitej kwocie kredytu (zarówno w kontekście informowania o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania jak i samej całkowitej kwocie kredytu), a u 2 przedsiębiorcy (Profi Credit, PKO BP) w informacji o całkowitej kwocie kredytu. Wobec ww. 12 podmiotów

podjęto postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2.5. Naruszenie przepisów dotyczących elementów umowy (art. 30-34 u.k.k.)

Artykuł 30 u.k.k.²¹ przewiduje elementy, które powinna zawierać umowa o kredyt. Kolejne przepisy - art. 31 - 34 u.k.k. dotyczą szczególnych wymogów dla wyodrębnionych umów np. umowa o kredyt wiązany²² powinna zawierać dodatkowo opis towaru lub usługi.

²¹ Art. 30. 1. Umowa o kredyt konsumencki, z zastrzeżeniem art. 31-33, powinna określać:

- 1) imię, nazwisko i adres konsumenta oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
 - 2) rodzaj kredytu;
 - 3) czas obowiązywania umowy;
 - 4) całkowitą kwotę kredytu;
 - 5) terminy i sposób wypłaty kredytu;
 - 6) stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
 - 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia;
 - 8) zasady i terminy spłaty kredytu, w szczególności kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, w tym informację o prawie, o którym mowa w art. 37 ust. 1;
 - 9) zestawienie zawierające terminy i zasady płatności odsetek oraz wszelkich innych kosztów kredytu, w przypadku gdy kredytodawca lub pośrednik kredytowy udziela karencji w spłacie kredytu;
 - 10) informację o 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 warunki na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
 - 11) roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
 - 12) skutki braku płatności;
 - 13) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
 - 14) sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje;
 - 15) termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym;
 - 16) prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
 - 17) informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za dokonanie spłaty kredytu przed terminem i zasady ustalenia wysokości tej prowizji;
 - 18) informację o prawie, o którym mowa w art. 59 ust. 1;
 - 19) warunki wypowiedzenia umowy;
 - 20) informację o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, jeżeli takie prawo przysługuje konsumentowi;
 - 21) wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.
2. Jeżeli zgodnie z postanowieniami umowy o kredyt, płatności dokonywane przez konsumenta nie są niezwłocznie zaliczane do spłaty całkowitej kwoty kredytu, ale są wykorzystywane do zgromadzenia kapitału przez okresy i na zasadach określonych w umowie o kredyt lub w umowie dodatkowej, umowa powinna zawierać jasne i zwięzłe stwierdzenie, że nie przewiduje gwarancji spłaty całkowitej kwoty kredytu wypłaconej na jej podstawie.

²² Zgodnie z definicją wskazaną w art. 5 u.k.k. umowa o kredyt wiązany to umowa o kredyt, z którego jest wyłącznie finansowane nabycie towaru lub usługi na podstawie innej umowy, a obie te umowy są ze sobą powiązane, zgodnie z którymi: a) sprzedawca lub usługodawca udziela kredytu konsumentowi na nabycie towaru lub usługi od tego sprzedawcy lub usługodawcy, albo b) nabycie towaru lub usługi jest finansowane przez kredytodawcę, który współpracuje ze sprzedawcą lub usługodawcą w związku z przygotowaniem lub

Wyjaśnienia wymaga, że zdaniem Prezesa Urzędu art. 30 u.k.k nie ma charakteru katalogu elementów obligatoryjnych, które koniecznie muszą zostać uregulowane w umowie o kredyt konsumencki, lecz jedynie przewiduje określony obowiązek informacyjny. W konsekwencji w umowach należy wyszczególnić tylko te elementy spośród wymienionych w art. 30 i n. u.k.k., które mają zastosowanie do danej umowy. Jeśli na przykład strony umowy w ogóle nie przewidziały możliwości wypowiedzenia jej (a taki obowiązek nie wynika z przepisu szczególnego), nie można stawiać kredytodawcy zarzutu naruszenia art. 30 ust. 1 pkt 19 u.k.k. Jeżeli jednak dane elementy stanowią istotę stosunku prawnego to bezwzględnie muszą zostać w umowie zawarte. W przypadku wzorców stosowanych przez 4 przedsiębiorców (SKOK Jaworzno, Invest Bank, Credit Agricole, Profi Credit) stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.

Nieprawidłowe postanowienia na kanwie art. 30 u.k.k.:

- *Pożyczka oprocentowana jest wg stopy referencyjnej ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej w wysokości ... krotności tej stopy powiększonej o marżę w wysokości ... punktu procentowego (SKOK Jaworzno, pkt 7 zd. 1 „Umowy pożyczki”).*

W umowie nie została jednoznacznie określona wysokość stopy oprocentowania, a jedynie wskazano sposób jej ustalenia. Tymczasem art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k. wymaga, by w umowie o kredyt konsumencki została określona stopa oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany. Zdaniem Prezesa UOKiK takie sformułowanie postanowienia umownego narusza ten przepis ustawy, gdyż w przypadku oprocentowania zmiennego (jakiego dotyczy umowa) nie wystarczy wskazanie sposobu wyliczenia stopy oprocentowania, lecz trzeba podać konkretną wartość liczbową na dzień zawarcia umowy. Przedsiębiorca doprecyzował treść postanowienia w sposób zgodny z art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k.

- *Kredyt uruchamiany jest w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy kredytu po skutecznym ustanowieniu przez Kredytobiorcę prawnych zabezpieczeń jego spłaty z zastrzeżeniem ust. 2. Termin ten może ulec wydłużeniu, o czym Bank powiadomi Kredytobiorcę (Invest Bank, § 5 ust. 1 „Umowy kredytu gotówkowego”).*

U.k.k. wymaga, by umowa o kredyt konsumencki określała terminy i sposób wypłaty kredytu. Postanowienie stosowane przez Invest Bank określa wprawdzie termin, ale zarazem umożliwia bankowi przedłużenie go bez podania jakichkolwiek przestanków i określenia konsekwencji takiego działania. Nie spełnia tym samym warunków określonych

zawarciem umowy o kredyt, albo c) nabycie towaru lub usługi jest finansowane przez kredytodawcę, a towar lub usługa są szczegółowo określone w umowie o kredyt.

w art. 30 ust. 1 pkt 5 u.k.k., a także wymogu jednoznaczności i zrozumiałości umowy, o których mowa w art. 29 ust. 3 u.k.k. Przedsiębiorca wprowadził zmiany postanowienia, których treść realizuje przesłanki ustawowe, w związku z czym wobec niego nie będą podejmowane działania w ramach ustawowych kompetencji.

W umowach zawartych przez Credit Agricole, które UOKiK analizował w ramach postępowania, zabrakło określenia odsetek należnych w stosunku dziennym (zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k. kredytodawca powinien podać termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym). Z ustaleń wynika, że Bank nie podawał wysokości odsetek, ponieważ nie naliczał i nie pobierał ich w czasie, gdy te umowy były zawarte. W późniejszym okresie zaczął pobierać odsetki w przypadku odstąpienia od umowy, zmienił odpowiednio wzorce umowne i obecnie podaje w umowie wysokość odsetek w stosunku dziennym. Tym samym wzorzec przedsiębiorcy w tym zakresie nie budzi wątpliwości i nie zostanie wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Istotne braki wykazała analiza wzorców stosowanych przez Profi Credit i zawartych na ich podstawie umów. Wątpliwości dotyczą m.in. postanowienia:

- *Pożyczkodawca naliczy odsetki ustawowe za każdy dzień zwłoki w zapłacie raty, zgodnie z ich wysokością ustaloną według obowiązującego Rozporządzenia Rady Ministrów (Profi Credit, § 13.1 „Umowy pożyczki gotówkowej” - tytuł B i S oraz § 11.1 „Umowy pożyczki gotówkowej”).*

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k. w umowie kredytu konsumenckiego należy określić roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego i warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Sformułowanie „stopa oprocentowania” oznacza, że należy podać konkretną wartość liczbową, nie wystarczy odesłanie konsumenta do innych źródeł informacji czy wskazać podstawę do jej wyliczenia, w szczególności nieprawidłowe jest odsyłanie do nieokreślonego rozporządzenia RM.

Zdaniem Prezesa Urzędu informacja o wysokości odsetek na dzień zawarcia umowy powinna się w niej znaleźć, gdyż daje konsumentowi obraz kosztów koniecznych do poniesienia w przypadku zwłoki z zapłatą. Zakwestionowane postanowienie nie dostarcza tej informacji konsumentowi. W trakcie kontroli przedsiębiorca zmienił ww. postanowienie

niemniej nadal jest ono niezgodne z prawem. Prezes Urzędu zdecydował o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W umowach stosowanych przez Profi Credit brakuje też innych elementów. W nagłówku „Umowy pożyczki gotówkowej” - tytuł S i B podano informację, że dotyczy ona pożyczki gotówkowej. Analiza warunków umowy wykazała jednak, że w rzeczywistości jest ona wypłacana cyklicznie, przy czym w celu uzyskania kolejnej wypłaty konieczna jest spłata określonej części wcześniejszej wypłaty. Warunki umowy podano oddzielnie dla pożyczki pierwotnej oraz dla każdej kolejnej wypłaty. Z analizy faktycznie zawartych umów wynika, że kwota, o którą konsumenci wnioskowali, znajduje odzwierciedlenie w kwocie pierwotnej, a nie w łącznej wartości kwoty pierwotnej i kolejnych wypłat. Kolejne wypłaty wynikają z konstrukcji produktu i następują cyklicznie. Nigdzie nie określono łącznej wartości kwot, jakie mogą zostać wypłacone, ani warunków spłaty dla tej łącznej wartości. Taka konstrukcja produktu wskazuje na to, że jest to kredyt odnawialny, przy czym nie ma znaczenia czy produkt ten jest zawarty na czas określony czy nieokreślony (w przedmiotowym przypadku są to produkty długoterminowe).

Umowa, która nie dotyczy określonej kwoty, lecz na jej podstawie konsument może zaciągać liczne kolejne zobowiązania i w rezultacie pożyczyć wiele więcej niż wynosi określona w umowie kwota pożyczki pierwotnej (przyjmująca w tym przypadku charakter limitu kredytowego); umowa, której wykonywanie może trwać długi, nieokreślony czas, jest - zdaniem Prezesa Urzędu - umową o kredyt odnawialny. Z uwagi na naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 2 u.k.k. poprzez niepodanie rodzaju kredytu, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Umowa zawarta na czas nieoznaczony, powinna przewidywać mechanizm jej wypowiedzenia (art. 30 ust. 1 pkt 19 u.k.k.). Zobowiązanie bezterminowe o charakterze ciągłym może bowiem zostać wypowiedziane (art. 365¹ k.c.). W związku z tym, że jest to umowa o kredyt odnawialny, zastosowanie znajdzie w tej kwestii również art. 42 u.k.k. określający minimalne terminy wypowiedzenia - miesiąc dla konsumenta i dwa miesiące dla kredytodawcy. Tymczasem umowa oferowana konsumentom przez Profi Credit przewiduje jedynie, że kredytobiorca ma prawo zrezygnować z kolejnej wypłaty. Zdaniem Prezesa Urzędu to uprawnienie nie jest tożsame z prawem do wypowiedzenia umowy i rozwiązania stosunku prawnego. Z uwagi na naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 19 w zw. z art. 42 u.k.k. poprzez niezawarcie w umowie postanowienia dotyczącego sposobu wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny, Prezes Urzędu postanowił wszcząć wobec

przedsiębiorcy postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

2.6. Naruszenie przepisów dotyczących wypowiedzenia umowy kredytu odnawialnego (art. 42 u.k.k.)

Zgodnie z art. 42 ust. 1 u.k.k. *Konsument ma prawo w każdym czasie, bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny; strony mogą w umowie określić termin wypowiedzenia tej umowy, który nie może być jednak dłuższy niż jeden miesiąc.* Stosownie do ust. 2 *Kredytodawca ma prawo (...) wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny; strony mogą w umowie określić termin wypowiedzenia tej umowy, który nie może być jednak krótszy niż dwa miesiące.*

Poza przypadkiem opisanym w punkcie poprzedzającym (Profi Credit), nieprawidłowości w zakresie stosowania art. 42 u.k.k. stwierdzono w 1 przypadku (wskazanym poniżej):

- *Bank może odmówić odnowienia limitu kredytowego, obniżyć kwotę przyznanego limitu lub - z zachowaniem 30-dniowego terminu - może wypowiedzieć limit kredytowy i zażądać spłaty należności, w przypadku: 1. naruszenia postanowień niniejszej umowy, a w szczególności: a) przekroczenia limitu kredytowego, b) niedotrzymania wysokości wpływów na konto osobiste określonych w §5, c) zalegania z jakimikolwiek zobowiązaniami wynikającymi z niniejszej umowy, d) naruszenia postanowień umów zabezpieczenia limitu kredytowego, warunków Umowy konta dla ludności, na podstawie której jest prowadzone konto osobiste określone w §1 „Regulaminu kont dla ludności”, lub Regulaminu; 2. ujawnienia, iż złożone Bankowi informacje nie odpowiadają stanowi faktycznemu (BZ WBK, § 9 ust. 1 „Umowy o limit kredytowy”).*

Zdaniem UOKiK to postanowienie może być bezprawne, ponieważ przewiduje 30 - dniowy termin wypowiedzenia umowy, podczas gdy zgodnie z art. 42 ust. 2 u.k.k. dla kredytodawcy ten termin musi wynosić co najmniej dwa miesiące. Bank w wyjaśnieniach wskazywał, że wypowiedzenie umowy na podstawie przesłanek określonych w art. 75 pr.b. może nastąpić w terminie 30 dni przewidzianym przez ten przepis, a art. 42 u.k.k. ma zastosowanie do wszystkich innych przyczyn wypowiedzenia umowy. Jednak Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że u.k.k. stanowi *lex specialis* w stosunku do pr.b., więc ten ostatni przepis można stosować tylko w tym zakresie, w jakim nie będzie to kolidowało z u.k.k. Mając na uwadze, że termin wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny został w art. 42

u.k.k. określony, to jego skrócenie jest niedopuszczalne. Wobec braku deklaracji zmian (z wyjątkiem korekt redakcyjnych) Prezes Urzędu postanowił wszcząć postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2.7. Naruszenie przepisów dotyczących spłaty kredytu przed terminem (art. 48 u.k.k.)

Zgodnie z art. 48 ust. 1 u.k.k. *Konsument ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie. Stosownie do ust. 2 Kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od jego poinformowania przez konsumenta.*

Nieprawidłowości dotyczące przestrzegania ww. przepisu stwierdzono w 1 przypadku.

- *Bank, zgodnie z „Tabelą prowizji za czynności bankowe oraz opłat za inne czynności w GETIN Noble Bank S.A.” [...], pobiera opłaty i prowizje za wykonanie czynności wynikających z Umowy lub związanych z jej obsługą lub zmianą. Poniżej określone zostały rodzaje czynności oraz wysokość opłat pobieranych przez Bank za ich wykonanie według stanu na dzień zawarcia Umowy: wydłużenie lub skrócenie okresu kredytowania max do 30 dni w stosunku do obowiązującego harmonogramu spłat 25 zł (Getin, § 8.1.a „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego”, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego”, „Umowa prostej pożyczki gotówkowej”, z niewielkimi różnicami również w § 7.2.a „Umowy kredytu - planu ratalnego”, § 14.2.a „Umowy kredytu - planu ratalnego oraz limitu” oraz § 8.1.b „Umowy kredytu przeznaczonego na sfinansowanie/refinansowanie kosztów nabycia Pojazdów”).*

Zdaniem Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z przepisami, ponieważ umożliwia konsumentowi skrócenie okresu kredytowania o maksymalnie 30 dni, a tym samym pozbawia go uprawnienia do przedterminowej spłaty w każdym czasie całości lub części kredytu przewidzianego w art. 48 u.k.k., wprowadzając go w błąd co do treści tego uprawnienia. Dodatkowo za skrócenie okresu kredytowania na podstawie przytoczonego postanowienia Getin mógł pobierać opłatę wskazaną w tabeli opłat, podczas gdy inne postanowienie umowy stanowi o tym, że za przedterminową spłatę pożyczki bank opłat nie pobiera. W tej sytuacji konsument nie ma pewności, czy za wcześniejszą spłatę związaną ze skróceniem okresu kredytowania poniesie opłatę i w jakiej wysokości.

Bank zaproponował nowe brzmienie postanowienia: *Wydłużenie lub skrócenie okresu kredytowania max do 30 dni w stosunku do obowiązującego harmonogramu spłat (opłata nie jest pobierana w razie skrócenia okresu kredytowania w wyniku przedterminowej spłaty kredytu/pożyczki) - 25 zł.* Nowe brzmienie jest zgodne z art. 48 u.k.k. Ze względu na zaniechanie posługiwania się bezprawnym postanowieniem, wobec banku nie będą podejmowane działania w tym zakresie.

2.8. Naruszenie przepisów dotyczących odstąpienia od umowy (art. 53 i 54 u.k.k.)

- A) Zgodnie z art. 54 ust. 1 u.k.k. konsument nie ponosi żadnych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty do dnia spłaty kredytu. Ustęp 2 wspomnianego przepisu przewiduje natomiast, że konsument zwraca niezwłocznie kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami, nie później niż 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Odstąpienie od umowy ma moc wsteczną, powodując nie tyle wygaśnięcie umowy, ale powrót do stanu jaki istniał przed jej zawarciem. W takiej sytuacji kredytodawca nie może żądać od konsumenta zapłaty prowizji (lub kosztów innych niż odsetki), gdyż ta - wskutek odstąpienia od umowy - nie jest mu należna, a jej zapłata prowadziłaby do bezpodstawnego wzbogacenia po stronie kredytodawcy. Skoro więc, wskutek odstąpienia od umowy o kredyt kredytodawcy nie przysługuje od konsumenta prowizja, a w związku z tym kwota kredytu w części przeznaczona na sfinansowanie prowizji nie jest zwracana kredytodawcy przez konsumenta - naliczanie odsetek od tej nienależnej kwoty od dnia wypłaty do dnia spłaty nie jest dopuszczalne (również z uwagi na okoliczność, że w odniesieniu do prowizji nie istnieje „dzień spłaty” do którego należałoby liczyć odsetki). Tym samym, w razie odstąpienia od umowy kredytodawcy nie należą się odsetki od kwoty kredytowanej prowizji.

W toku kontroli Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorców do przedstawienia informacji, jak rozliczają się z konsumentami w przypadku odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki, zwłaszcza w sytuacji, gdy prowizja lub ubezpieczenie są kredytowane.

Najbardziej prokonsumenckie rozwiązania przyjęły BPH, Provident, Credit Agricole oraz Sygma Banque.

BPH nie tylko przewiduje dłuższy niż ustawowy czas na odstąpienie od umowy - 21 dni, ale dodatkowo nie pobiera od konsumentów żadnych odsetek, jeśli zwrócą udostępnioną kwotę kredytu najpóźniej 21 dnia po zawarciu umowy (jeśli natomiast zwrócą kredyt po tym terminie - płacą odsetki, ale zgodnie ze stanowiskiem Prezesa Urzędu, czyli tylko od udostępnionej kwoty kapitału, bez kredytowanych kosztów kredytu).

Provident poinformował, że konsument odstępujący od umowy jest zobowiązany tylko do zwrotu wypłaconej mu kwoty, a za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia, w którym upływa 30-dniowy termin jej zwrotu, nie są naliczane żadne odsetki (ani od wypłaconej kwoty pożyczki ani od kredytowanych kosztów). Podobne rozwiązanie przyjął Credit Agricole.

Również Sygma Banque nie pobiera odsetek przy odstąpieniu przez konsumenta od umowy kredytu.

pozytywnie należy ocenić także praktykę Getin, który wyjaśnił, że kredytobiorca nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy, w tym w szczególności nie uiszcza odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia ich spłaty.

Deutsche Bank nie nalicza odsetek od kredytowanej prowizji i ubezpieczenia przy odstąpieniu od umowy.

Citi Handlowy w odniesieniu do pożyczki gotówkowej oblicza odsetki dzienne bazując na kwocie kredytu, która nie uwzględnia prowizji i ubezpieczenia.

SKOK Stefczyka, SKOK Jaworzno, SKOK Wołomin oraz PKF Skarbiec w ogóle nie kredytują prowizji i ubezpieczenia, w związku z czym nie naliczają odsetek od tych kosztów przy odstąpieniu od umowy.

BZ WBK wprawdzie pobiera odsetki od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy, ale zadeklarował, że w związku z uwagami zgłoszonymi przez Prezesa Urzędu zmieni stosowaną praktykę.

BGŻ, SKOK Piast, PKO BP, SKOK Nike, Invest-Bank i Profi Credit żądają zapłaty odsetek od kwoty kredytu obejmującej kredytowane koszty (np. prowizję oraz ubezpieczenie). Nobiles 2 również nalicza odsetki od kosztu ubezpieczenia, natomiast Kredyt Bank podane w umowie odsetki dzienne wyliczał od całej kwoty kredytu, wskazując jednocześnie, że jeśli konsument ich nie ureguluje, bank w żadnym przypadku nie dochodzi od niego tych odsetek. W trakcie kontroli Bank zmienił praktykę i obecnie w przypadku kredytów

udzielanych bezpośrednio przez Bank odsetki, w razie odstąpienia od umowy przez konsumenta, wyliczane są od całkowitej kwoty kredytu, która nie obejmuje skredytowanych kosztów. Jednak w przypadku kredytów oferowanych przez pośrednika Żagiel S.A. nadal koszty kredytu wliczane są zarówno do całkowitego kosztu kredytu, jak i całkowitej kwoty kredytu.

W przypadku nieprawidłowości stwierdzonych u 9 przedsiębiorców (BGŻ, BZ WBK, SKOK Piast, PKO BP, SKOK Nike, Invest-Bank, Profi Credit, Nobiles 2 i Kredyt Bank) Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Poprawna jest natomiast praktyka pozostałych 11 przedsiębiorców (BPH, Provident, Credit Agricole, Sygma Banque, Getin, SKOK Wołomin, SKOK Jaworzno, SKOK Stefczyka, PKF Skarbiec, Citi Handlowy, Deutsche Bank).

Poza badaniem praktyki kredytodawców w zakresie pobieranych odsetek w ramach kontroli przeanalizowano, czy we wzorcach umownych znajdują się postanowienia, które mogłyby świadczyć o ograniczaniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy kredytu. Nieprawidłowości stwierdzono w 4 przypadkach u 2 przedsiębiorców (Citi Handlowy oraz Nobiles 2).

Sygnalem o niepełnej realizacji tego prawa może być stosowanie postanowienia o treści:

- *W terminie 14 dni od zawarcia Umowy Kredytobiorcy/om przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej Umowy. Odstąpienie od Umowy będzie skuteczne o ile kredytobiorca dostarczy Bankowi pocztą, w Oddziale Banku lub poprzez CitiPhone w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do Umowy (Citi Handlowy, pkt 3 postanowień końcowych „Umowy Linii Kredytowej Citibank”).*

Zgodnie z treścią tego postanowienia, możliwa byłaby sytuacja, w której Citi Handlowy nie uznałby oświadczenia o odstąpieniu, które otrzymał po upływie 14 dni od zawarcia umowy, nawet jeśli konsument wysłał je przed tym terminem. Przyjęcie, że w ciągu 14-dniowego terminu konsument powinien zdążyć nie tylko z przemyśleniem decyzji o zaciągnięciu kredytu, ale także z przygotowaniem, wysłaniem i doręczeniem oświadczenia kredytodawcy, prowadzi do faktycznego skrócenia czasu - w którym konsument może odstąpić od umowy - o kilka dni, a także przenosi na konsumenta ryzyko opóźnienia w doręczeniu tego oświadczenia. To zaś oznaczałoby naruszenie art. 53 ust. 5 u.k.k. Citi Handlowy zapewnił, że w praktyce przestrzega przepisów u.k.k. i uznaje, że termin został dochowany w przypadku wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem

14-dniowego terminu. Jednocześnie zobowiązał się do niezwłocznego uzupełnienia procedury operacyjnej oraz również doprecyzowania zakwestionowanego postanowienia umownego. Niemniej, z uwagi na fakt, że w dniu 15 listopada 2012 roku przedsiębiorca nadal stosował kwestionowane postanowienie, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudził też wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stosowany przez Citi Handlowy i Nobiles 2:

- *Niniejszym oświadczam, że odstępuję od Umowy Linii Kredytowej Citibank zawartej w dniu ... i wnoszę o cofnięcie przyznanego mi limitu. Jednocześnie oświadczam, że wykorzystane środki w ramach przyznanego limitu Linii wraz z należnymi odsetkami przekazałem na mój rachunek bieżący - Konto Osobiste Citibank o numerze ... oraz ureguluję wszelkie należności wynikające z dotychczasowego korzystania z Linii w terminie 30 dni od daty złożenia niniejszego Oświadczenia (wzór „Oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Linii kredytowej Citibank” - załącznik nr 2 do „Umowy Linii Kredytowej Citibank”).*
- *Oświadczam, iż z dniem odstępuję od umowy pożyczki gotówkowej zawartej w dniu i jednocześnie zwracam kwotę pożyczki tj. złotych (słownie:)* (wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, Nobiles 2).

Zgodnie z treścią wyżej cytowanych postanowień, skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta może być utrudnione, ponieważ wykonując to uprawnienie konsument zobowiązany jest do jednoczesnego zwrotu otrzymanych środków. Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie tego typu postanowień może być sprzeczne z art. 54 ust. 2 u.k.k., który stanowi, że konsument powinien zwrócić kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Citi Handlowy zmienił brzmienie kwestionowanego postanowienia w sposób odpowiadający regulacji zawartej w art. 54 u.k.k., w związku z tym Prezes Urzędu nie podejmie działań w ramach ustawowych kompetencji. W stosunku do Nobiles 2 Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Bezprawna - zdaniem Prezesa Urzędu - może być także praktyka przedsiębiorcy związana z wykonywaniem postanowienia, które odnosi się do zwrotu przez konsumenta środków po odstąpieniu od umowy, i powtarza brzmienie art. 54 ust. 3 u.k.k.:

- *Dniem spłaty pożyczki jest dzień przekazania środków pieniężnych przez Pożyczkobiorcę Pożyczkodawcy (Nobiles 2, § 12 pkt 5 „Umowy pożyczki gotówkowej”).*

Z ustaleń kontroli wynika, że Nobiles 2 w przypadku odstąpienia od umowy dniem spłaty pożyczki jest dzień wpływu środków na rachunek pożyczkodawcy. „Dzień przekazania”, o którym mowa w u.k.k., oznacza natomiast dzień, w którym został obciążony rachunek konsumenta. W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu wobec Nobiles 2 postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

3. Bezprawność. Naruszenie przepisów innych ustaw

3.1. Naruszenia ustawy Kodeks cywilny

Odsetki maksymalne nie mogą w stosunku rocznym przekraczać czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego NBP. Jeśli więc oprocentowanie kredytu lombardowego się zmniejszy, kredytodawcy muszą naliczać odpowiednio niższe odsetki.

Zdaniem UOKiK bezprawne może być postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę:

- *Jeżeli zmiana stopy procentowej polegać będzie na jej zmniejszeniu, zmiana oprocentowania Limitu dokonywana jest przez Bank na pisemny wniosek Kredytobiorcy, pod warunkiem braku naruszeń przez Kredytobiorcę postanowień Umowy w okresie przed złożeniem wniosku. Zmiana nastąpić będzie od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po otrzymaniu wniosku przez Bank. Bank potwierdzi na piśmie obniżenie oprocentowania (Getin, § 2.9. „Umowy o limit kredytowy w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym”).*

Zakwestionowane postanowienie nakłada na konsumenta obowiązek wystąpienia do banku o zmniejszenie oprocentowania. Jeśli konsument tego nie zrobi, bank będzie pobierał odsetki wyższe od maksymalnych. W rezultacie to na konsumenta przeniesiono obowiązek śledzenia wysokości stóp procentowych NBP i podejmowania działań, by wyegzekwować to, co jest mu należne z mocy prawa, jako że w świetle art. 36 ust. 1 u.k.k. to bank powinien przekazać konsumentowi informację o zmianie oprocentowania (analizowane postanowienie można też zakwalifikować jako sprzeczne z tym przepisem). Co więcej, obniżenie odsetek przez bank nastąpi tylko pod warunkiem, że kredytobiorca wcześniej nie naruszał postanowień umowy. Takie zastrzeżenie jest niedopuszczalne w świetle art. 359 § 2¹ k.c., przy zastosowaniu przez bank odsetek w maksymalnej wysokości.

Getin poinformował, że jeszcze przed otrzymaniem wezwania Prezesa Urzędu zaprzestał stosowania tego postanowienia i wprowadził do wzorca nowe o treści: *W przypadku gdy ze względu na zmiany wysokości oprocentowania maksymalnego, określonego art. 359 § 2¹ k.c. wysokość oprocentowania zmiennego obowiązującego zgodnie z postanowieniami Umowy przekroczy wysokość wspomnianego oprocentowania maksymalnego, od dnia wejścia w życie zmienionego oprocentowania maksymalnego, bank pobierać będzie odsetki w wysokości obniżonej do jego poziomu. W razie jednak ponownego podwyższenia oprocentowania maksymalnego, od dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian bank pobierać może odsetki w wysokości dostosowanej do tego wzrostu, nie większe jednak niż*

określone na dzień zawarcia Umowy, z uwzględnieniem późniejszych zmian oprocentowania dokonanych zgodnie z ust. 7-8.

Współdziałanie przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu w toku kontroli i kroki podjęte w celu zaniechania stosowania kwestionowanego postanowienia zostaną uwzględnione w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wszczętym w związku ze stosowaniem postanowienia w jego pierwotnym brzmieniu.

3.2. Analiza art. 7 ustawy Prawo bankowe

Art. 7 pr.b. stanowi, że oświadczenia woli związane z dokonywaniem czynności bankowych mogą być składane w postaci elektronicznej, co spełnia wymagania formy pisemnej. Zastrzeżono jednak, że dokumenty związane z tymi czynnościami mogą być sporządzane na informatycznych nośnikach danych, pod warunkiem, że dokumenty te będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przekazane, przechowywane i zabezpieczone. Kontrola wzorców umownych wykazała, że PKO BP stosuje wzorce umowne zawierające następujące postanowienie:

- *Pożyczkobiorca i PKO BP SA ustalają następujące sposoby doręczenia Pożyczkobiorcy informacji o zmianach [wysokości oprocentowania][...]_poprzez wyświetlenie linku do dokumentów w postaci elektronicznej (PKO BP, § 20 ust. 2 „Umowy pożyczki Inteligo”, „Umowy pożyczki Inteligo z pakietem ubezpieczeniowym”, § 6 ust. 2 „Umowy Kredytu odnawialnego Inteligo”).*

Link wyświetla się po zalogowaniu do usług bankowości elektronicznej. Wątpliwości Prezesa Urzędu dotyczyły spełnienia przez Bank warunków określonych w przepisie pr.b. a mianowicie, czy jest sporządzana na informatycznych nośnikach danych, należyście utworzona, utrwalona, przekazana, przechowywana i zabezpieczona. Bank wyjaśnił że komunikat w formacie html jest dostępny w serwisie internetowym po zalogowaniu do konta przez pięć lat bez względu na to, czy został odczytany, czy nie. Klient ma do niego stały i nieograniczony dostęp i możliwość wydrukowania jego treści. Zdaniem Prezesa UOKiK, działania Banku odpowiadają przepisowi art. 7 pr.b.

3.3. Naruszenia ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Zgodnie z brzmieniem przepisu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. O nieuczciwych praktykach rynkowych w zakresie kredytów konsumenckich można mówić przede wszystkim w kontekście wprowadzania konsumentów w błąd - czy to przez działanie przedsiębiorcy, czy przez zaniechanie. Te praktyki występują bowiem w czynnej oraz biernej postaci, gdy przedsiębiorca podjął działania, których nie powinien i tym samym wprowadził/mógł wprowadzić konsumentów w błąd albo powstrzymał się od czynności, która winna być w danych okolicznościach dokonana i w związku z tym nastąpiło/mogło nastąpić wprowadzenie w błąd. Takie działanie przedsiębiorcy może wpływać w istotny sposób na decyzję konsumenta co do zawarcia umowy o kredyt konsumencki.

Takie praktyki mają miejsce w odniesieniu do 4 reklam badanych w toku kontroli przez Prezesa Urzędu.

- W reklamie pożyczki zamieszczono hasło: *Wczasy gratis do każdej pożyczki*. Pod nim napisano bardzo drobną czcionką tekst: *W trakcie promocji każdy klient otrzyma gratis Bon Promocyjny upoważniający do 7 noclegów dla 2 osób w wybranym hotelu. Minimalna pożyczka upoważniająca do otrzymania Bonu to 100 zł. Szczegóły u agentów Kredytum.pl. Czas promocji ograniczony, decyduje data złożenia wniosku o pożyczkę Ekspres Kasa*. W dalszym ciągu tekstu podano (tą samą małą czcionką informację o r.r.s.o.) (Ferratum, „Kropka TV”).

Ze wstępnych ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że reklama była publikowana w gazecie dostępnej w jednej z sieci handlowych. Na zdjęciu reklamowym przedstawiono osobę starszą, co może świadczyć, że przekaz reklamowy skierowany jest do tej grupy konsumentów. Jednakże odczytanie treści reklamy jest utrudnione ze względu na użycie małej i nieczytelnej czcionki. Takie działanie przedsiębiorcy może oznaczać naruszenie art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 u.p.n.p.r. poprzez niepodawanie w sposób jasny informacji dotyczących pożyczki. W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W trakcie kontroli reklam ustalono także, że 3 przedsiębiorcy nie przekazali informacji dotyczących ich imienia i nazwiska (nazwy).

- Dotyczyło to reklamy Real kredyt. W reklamie pożyczkodawca posługiwał się tą nazwą, ale po weryfikacji na stronie internetowej realkredyt.pl stwierdzono, że pożyczkodawcą jest BTL - przy czym nie wskazano formy prawnej prowadzonej działalności (BTL, „Fakt”).
- Tożsamości przedsiębiorcy nie ujawniała także reklama „Chwilówki na dowód osobisty”. Wskazano w niej jedynie ulicę, przy której znajduje się firma pożyczkowa, oraz numer telefonu (Warszawskie Centrum Kredytowe, „Fakt”).
- Z kolei w reklamie publikowanej przez Three, podano jedynie adres i numer telefonu pod którym można się skontaktować z kredytodawcą (Three, „Fakt”).

Zdaniem Prezesa UOKiK, przekazy reklamowe które utrudniają weryfikację podmiotu który oferuje dany produkt należy uznać za naruszające art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. W związku z powyższym, wobec ww. 3 podmiotów, Prezes postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Postanowieniem umownym, które może wprowadzać w błąd i świadczyć o stosowaniu przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych jest:

- *W przypadku przedterminowej spłaty całości Kredytu, całkowity koszt Kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy (Getin, § 15.5 „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego”, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego”, § 6.5 „Umowy kredytu - planu ratalnego”, „Umowy kredytu - planu ratalnego oraz limitu”, § 17.5 „Umowy kredytu przeznaczonego na sfinansowanie/refinansowanie kosztów nabycia Pojazdów”, z minimalnymi różnicami w § 15.5 „Umowy prostej pożyczki gotówkowej”).*

Mogłoby się wydawać, że to postanowienie dosłownie powtarza brzmienie art. 49 ust. 1 u.k.k., a jednak brakuje w nim zdania *choćby konsument poniósł je przed tą spłatą*. Ta informacja jest ważna, gdyż w sytuacji wcześniejszej zapłaty kwot wynikających z kosztu ubezpieczenia, prowizji, czy też odsetek, konsument ma prawo do ich rozliczenia oraz otrzymania zwrotu proporcjonalnej ich części. Wyżej wskazany przepis jest bezwzględnie obowiązujący niezależnie od tego, czy zostanie wprowadzony do wzorca umownego. Brak takiej informacji we wzorcu nie powinien mieć wpływu na zakres praw i obowiązków stron

wynikających z przepisu u.k.k. Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że jeśli przedsiębiorca wprowadza do wzorca treść przepisu, to powinien przytoczyć go w całości, w przeciwnym razie konsument może zostać wprowadzony w błąd. Może przecież nie wiedzieć o przysługujących mu prawach, a w konsekwencji - nie zweryfikować działań banku i nie skorzystać z prawa do dochodzenia zwrotu należnej mu części wcześniej wniesionych opłat. Takie działanie może wyczerpywać dyspozycję art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Bank doprecyzował treść postanowienia w sposób odpowiadający brzmieniu przepisu u.k.k.

Współdziałanie Getin z Prezesem Urzędu w toku kontroli i kroki podjęte w celu zaniechania stosowania kwestionowanego postanowienia zostaną uwzględnione w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wszczętym w związku ze stosowaniem postanowienia w jego pierwotnym brzmieniu.

3.4. Nieprawidłowości w zakresie pozyskania zgody konsumenta na potrącenia z wynagrodzenia / rachunku

Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziły postanowienia zamieszczane we wzorcach umów przez 2 przedsiębiorców (Citi Handlowy oraz BPH):

- *Zadłużenie przeterminowane jest ściągane przez Bank przed wszystkimi płatnościami z wyjątkiem tytułów egzekucyjnych realizowanych w trybie egzekucji sądowej lub administracyjnej, bez dyspozycji Posiadacza/y rachunku/ów ze środków znajdujących się na Jego/ich rachunkach oraz wpływów na Jego/ich rachunki prowadzone przez Bank, do czego niniejszym Posiadacz/e rachunku/ów udziela/ją Bankowi nieodwołalnego pełnomocnictwa oraz potwierdza/ją, że Bank, jako pełnomocnik Posiadacza/y - będąc jednocześnie Bankiem prowadzącym należące do Posiadacza/y rachunki może być drugą stroną czynności prawnej dokonywanej w imieniu Posiadacza/y rachunku/ów tj. polecenia przelewu złożonego Bankowi w imieniu Posiadacz/y rachunku/ów (BPH, § 7 ust. 8 „Umowy o limit w saldzie debetowym”).*
- *Upoważniam Bank do zażądania od mojego pracodawcy wypłaty odpowiedniej części mojego wynagrodzenia za pracę zgodnie z treścią art. 91 Kodeksu Pracy w kwocie równej należnym i wymaganym kolejnym miesięcznym ratom Pożyczki na podstawie niniejszej Umowy. Upoważnienie jest skuteczne również po rozwiązaniu Umowy wskutek wypowiedzenia i dotyczy wówczas całej wierzytelności Banku wynikającej z Umowy. Niniejszym zrzekam się prawa do odwołania niniejszego*

pełnomocnictwa aż do momentu całkowitej spłaty kwoty Pożyczki wraz z należnymi odsetkami i opłatami. Oświadczam, że w przypadku zmiany miejsca zatrudnienia zobowiązuję się w ciągu 7 dni pisemnie zawiadomić Bank o tym fakcie. Powyższa dyspozycja jest skuteczna dla każdego nowego pracodawcy i nie wygasa aż do momentu całkowitej spłaty Pożyczki wraz z należnymi odsetkami i opłatami (Citi Handlowy, § 5 ust. 3 „Umowy pożyczki gotówkowej”).

Wątpliwości te dotyczyły nie samej możliwości - odpowiednio - udzielenia bankowi pełnomocnictwa do ściągania należności z rachunku bankowego i wyrażenia zgody na obciążenie wynagrodzenia, lecz tego, czy stosowne oświadczenia nie powinny zostać przez konsumenta złożone wyraźnie. Udzielenie pełnomocnictwa w zakresie wskazanym w postanowieniach jest z punktu widzenia banku instrumentem, umożliwiającym sprawne i efektywne dochodzenie od konsumenta należnych roszczeń. Jednak składając takie oświadczenia, konsument powinien być świadomy związanych z nim konsekwencji. Kiedy są zamieszczone we wzorcu umownym i nie wyodrębnione graficznie od pozostałych postanowień, mogą być łatwo przez konsumenta przeoczone. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu, wskazane jest aby konsument miał świadomość, w jakich sytuacjach jego rachunek może zostać automatycznie obciążony przez bank lub w jakiej sytuacji pracodawca potrąci mu część wynagrodzenia, by przekazać ją kredytodawcy. Dlatego za dobrą praktykę uznać należałoby aby tego rodzaju oświadczenia kredytodawcy formułowali poza wzorcem umownym i uzyskiwali na nie wyraźną zgodę kredytobiorcy, podobnie jak to ma miejsce w przypadku zgody na przetwarzanie danych osobowych. Z uwagi na fakt, iż takie działanie przedsiębiorców może godzić w dobry obyczaj i wyczerpywać znamiona art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

3.5. Obciążanie konsumentów nadmiernie wygórowanymi kosztami w przypadku rozwiązania umowy

W toku kontroli ustalono, że 1 przedsiębiorca (PKF Skarbiec) stosuje praktykę polegającą na obciążaniu konsumentów nadmiernie wygórowanymi kosztami, tj. zatrzymywaniu przez przedsiębiorcę całej opłaty za przygotowanie umowy pożyczki w przypadku rozwiązania umowy. Zgodnie z § 3 Przedwstępnej Umowy Pożyczek Gotówkowych PKF Skarbiec umowa przedwstępna jest zobowiązująca dla pożyczkodawcy z chwilą wniesienia przez konsumenta 6 proc. opłaty, pobieranej m.in. za takie czynności, jak doradztwo, ewidencję umowy, przygotowanie i rozpatrzenie wniosku. Jednocześnie w umowie nie ma informacji,

co dzieje się w przypadku gdy dojdzie do rozwiązania umowy. Z praktyki przedsiębiorcy wynika, że zatrzymuje on wówczas wniesioną przez konsumenta opłatę w pełnej wysokości. Co prawda, w § 9 przewidziano, że w wypadku rozwiązania umowy nastąpi jej ostateczne rozliczenie, jednak uregulowanie to w żaden sposób nie wskazuje na jakich zasadach to nastąpi. Należy podkreślić, że do rozwiązania umowy dochodzi m.in. w przypadku kiedy konsument nie ustanowi w terminie 30 dni od dnia zawarcia ww. umowy odpowiednich zabezpieczeń. Analiza katalogu zabezpieczeń wskazuje, że ich ustanowienie dla przeciętnego konsumenta może być utrudnione. Działalność PKF Skarbiec *de facto* jest nastawiona na zatrzymywanie opłat przygotowawczych a nie udzielanie pożyczek.

Z uwagi na to, że przedmiotowa praktyka może wyczerpywać znamiona art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Prezes UOKiK postanowił o wszczęciu wobec ww. przedsiębiorcy postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

4. Bezprawność - stosowanie postanowień wpisanych do rejestru

W przeanalizowanych wzorcach umownych wykryto wiele postanowień, które mogą być tożsame z wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Postanowienia te dotyczą najczęściej warunków zmiany oprocentowania kredytu oraz opłat pobieranych przez kredytodawcę (np. prowizje, opłaty przygotowawcze, opłaty za czynności windykacyjne). Jako dotyczące kosztów kredytu są dla konsumentów najistotniejszym czynnikiem przy wyborze danej oferty. Dlatego ważne jest by te rodzaje postanowień były formułowane wyraźnie i precyzyjnie. Stanowisko Prezesa Urzędu w tej sprawie zostało wypracowane w oparciu o orzecznictwo sądów, w tym Sądu Najwyższego.

Nieprecyzyjnych przesłanek zmiany oprocentowania dotyczy klauzula nr 3016 o następującym brzmieniu:

Kredyt oprocentowany jest według zmiennej stopy procentowej obowiązującej w okresach, za które naliczane są odsetki. Wysokość ustalonego oprocentowania może ulec zmianie w przypadku zmiany o co najmniej 0,25 punktu procentowego jednego z niżej wymienionych czynników: 1/ stawek WIBOR, 2/ stopy procentowej bonów skarbowych 52-tygodniowych, 3/ stopy redyskonta weksli NBP, 4/ stopy procentowej kredytu lombardowego NBP, 5/ wysokości stopy rezerw obowiązkowych. Zmiana wysokości oprocentowania następuje z dniem wejścia w życie w bankach Uchwały Zarządu Banku zmieniającej wysokość stopy procentowej.

W ramach przedmiotowej kontroli zidentyfikowano 5 postanowień, które mogą być tożsame z klauzulą nr 3016 stosowanych przez 6 przedsiębiorców (BZ WBK, PKO BP, Citi Handlowy, SKOK Wołomin, SKOK Piast, BGŻ).

Wszystkie te postanowienia mają wspólną cechę tj. umożliwiają kredytodawcom zmianę oprocentowania według własnego uznania i w dowolnie wybranym momencie. Przedsiębiorcy mogą zmieniać oprocentowanie w taki sposób, który uwzględni tylko ich interes ekonomiczny, a będzie niekorzystny dla kredytobiorców. W postanowieniach nie wskazano, po pierwsze, konkretnych i precyzyjnych przesłanek, których zaistnienie warunkuje zmianę wysokości oprocentowania kredytu. Po drugie, nie wskazano w nich ani proporcji, ani kierunku zmian oprocentowania. Uprawnieniu przedsiębiorcy do podwyższenia oprocentowania w ślad za podwyżkami wskaźników ekonomicznych powinno towarzyszyć analogiczne uprawnienie konsumenta do obniżenia go, gdy te same wskaźniki

się obniżają.²³ Co więcej, zmiana oprocentowania powinna następować wyłącznie w granicach zmiany wskaźników - np. jeśli któraś ze stóp procentowych NBP rośnie o 0,25 proc., to oprocentowanie pożyczki nie może rosnać o więcej. A zakwestionowane postanowienia tego nie gwarantują. Po trzecie wymienione okoliczności charakteryzują się na tyle wysokim stopniem ogólności i jednocześnie różnorodnością przesłanek, co umożliwia dużą i trudną do oceny przez konsumenta częstotliwość zmian.

Treść zakwestionowanych postanowień:

- *Bank zastrzega sobie prawo zmiany oprocentowania w czasie trwania niniejszej umowy, jeżeli zmiana stopy procentowej spowodowana jest zmianą kosztów pozyskania środków pieniężnych przez Bank w następstwie jednej z niżej wymienionych okoliczności: 1) zmiany stóp procentowych NBP, 2) zmiany poziomu cen instrumentów finansowych na krajowym rynku pieniężnym, 3) zmiany poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez GUS (BZ WBK, § 3 ust. 1 „Umowy o limit kredytowy”).*
- *Pożyczka jest oprocentowana według zmiennej stopy procentowej, obowiązującej w PKO BP SA, która w dniu zawarcia umowy wynosi ... % w stosunku rocznym. Oprocentowanie może ulegać zmianom w przypadku, gdy nastąpi zmiana: 1. którejkolwiek ze stóp procentowych NBP ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej, lub 2. stopy rezerwy obowiązkowej banków ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej (PKO BP, § 6 ust. 1 „Umowy pożyczki z pakietem ubezpieczeniowym” z niewielkimi różnicami § 9 „Umowy kredytu odnawialnego”, § 6 ust. 5 „Umowy Pożyczki Inteligo”, „Umowy Pożyczki Inteligo z pakietem ubezpieczeniowym”, § 4 ust. 6 „Umowy Kredytu odnawialnego Inteligo”).*
- *Bank zastrzega sobie prawo do zmiany stopy oprocentowania nominalnego w czasie obowiązywania Umowy, co może spowodować zmianę całkowitego Kosztu Pożyczki oraz Kwoty Miesięcznej Raty. Zmiana ta uzależniona jest od wzrostu któregośkolwiek z następujących wskaźników: a) stopy procentowej krajowego rynku pieniężnego, b) stopy procentowej rezerwy obowiązkowej, c) poziomu stóp procentowych ustalanych przez Radę Polityki Pieniężnej i NBP. Informacje o wysokości wskaźników, o których mowa w ust. 1 są dostępne w ogólnopolskiej prasie codziennej oraz na stronie internetowej www.nbp.pl (Citi Handlowy, § 3 ust.*

²³ Por. wyrok s.o.k.i k. z dnia 9 kwietnia 2010 roku, sygn. akt XVII AmC 959/09 w sprawie Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Barlinku; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 27 października 2010 roku (sygn. akt VI ACa 775/10); postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 21 grudnia 2011 roku (sygn. akt I CSK 310/11) o odmowie przyjęcia skargi kasacyjnej.

1 i 2 „Umowy pożyczki gotówkowej”; tylko nieco inaczej w pkt. 9 postanowień końcowych „Umowy Linii Kredytowej Citibank” - różnica polega na tym, że jest tu mowa o wzroście lub spadku tych samych wskaźników).

- *Pożyczka oprocentowana jest według zmiennej stopy procentowej ustalonej przez Zarząd SKOK, wynoszącej w dniu zawarcia umowy ...% w skali roku. Stopa procentowa może ulegać zmianom w okresie trwania umowy pożyczki w przypadku zmiany co najmniej jednego z następujących parametrów: a. stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego, b. rentowności bonów skarbowych, obligacji Skarbu Państwa, c. oprocentowania lokat międzybankowych (stawek WIBOR/WIBID), d. wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym GUS, oraz w zakresie wynikającym ze zmian tych parametrów (SKOK Wołomin, pkt 7 „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka na cele mieszkaniowe (niezabezpieczona hipoteką)”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsumpcyjna”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsolidacyjna”, pkt 6 „Umowy pożyczki odnawialnej LP (kredyt konsumencki)”, pkt 9 „Umowy pożyczki odnawialnej - Chwilówka (kredyt konsumencki)”, SKOK Piast, pkt 6 „Umowy pożyczki odnawialnej LPP”, pkt 7 „Umowy pożyczki - pożyczka konsolidacyjna”, „Umowy pożyczki konsumpcyjnej”, „Umowy pożyczki - pożyczka na spłatę”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: mieszkaniowy)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: remont, wyposażenie, inny)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa konsolidacyjna”).*
- *Roczna stopa oprocentowania kredytu może ulec zmianie w przypadku zmiany jednego spośród podanych niżej czynników: 1) podwyższenia stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego, stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego lub stopy depozytowej Narodowego Banku Polskiego, ustalonych przez Radę Polityki Pieniężnej, o co najmniej 0,25 punktu procentowego, 2) podwyższenie stopy rezerwy obowiązkowej od wkładów złotych, ustalonej przez Radę Polityki Pieniężnej, o co najmniej 0,25 punktu procentowego, 3) podwyższenie stawek WIBID, określających koszt pozyskania środków pieniężnych na krajowym rynku międzybankowym, o co najmniej 0,1 punktu procentowego, 4) podwyższenie poziomu cen, ustalone na podstawie ogłaszanych przez Główny Urząd Statystyczny wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, o co najmniej 2 procent (BGŻ, § 6 „Umowy kredytu odnawialnego na cele konsumpcyjne dla posiadaczy konta osobistego”).*

W odpowiedzi na zgłoszone wątpliwości przedsiębiorcy stosujący kwestionowane klauzule podjęli następujące działania:

SKOK Wołomin postanowił zaprzestać stosowania kwestionowanego postanowienia, zastępując je postanowieniem w brzmieniu: *Stopa procentowa będzie ulegała zmianom w okresie trwania umowy pożyczki w przypadku zmiany wysokości stopy referencyjnej dokonanej przez Radę Polityki Pieniężnej o wartość, o jaką Rada Polityki Pieniężnej obniżyła/podwyższyła wysokość tej stopy, od dnia następującego po dniu w którym Rada Polityki Pieniężnej dokonała zmiany stopy referencyjnej.* Zaproponowana treść postanowienia jest precyzyjna i jednoznaczna, pomimo tego Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

BZ WBK zobowiązał się do przedstawienia propozycji zmian, a Citi Handlowy i PKO BP już swoje propozycje przedstawiły. I tak przykładowo PKO BP zaproponował zmianę o następującej treści:

- 1. W okresie obowiązywania Umowy, Bank jest uprawniony do podwyższania albo obniżania oprocentowania Limitu kredytowego/kredytu/pożyczki lub zmiany sposobu naliczania oprocentowania od zadłużenia przeterminowanego, w sytuacji odpowiednio wzrostu albo spadku: 1) którejkolwiek z podstawowych stóp procentowych NBP ustalonych przez Radę Polityki Pieniężnej, publikowanych na stronie NBP, o co najmniej 0,25 punktu procentowego, lub 2) ustalonych jako średnia arytmetyczna notowań z miesiąca kalendarzowego, którejkolwiek z następujących stawek referencyjnych dla depozytów złotych udzielanych na polskim rynku międzybankowym: WIBOR 1M, WIBOR 3M, WIBOR 6M, WIBOR 9M, WIBOR 12M, publikowanym w serwisie informacyjnym Reuters, o co najmniej 0,10 punktu procentowego. 2. Bank, uwzględniając kierunek zmian stóp lub stawek, o których mowa w ust. 1 uprawniony jest do podjęcia decyzji o zmianie oprocentowania w terminie 3 miesięcy od zaistnienia okoliczności będących podstawą zmiany, przestrzegając zasad dobrej praktyki bankowej oraz dobrych obyczajów. 3. Zakres zmiany oprocentowania Limitu kredytowego/kredytu/pożyczki w okolicznościach, o których mowa: 1) w ust. 1 pkt 1 - wynosi od 0,25 punktu procentowego do trzykrotności wartości, o którą została zmieniona określona stopa procentowa, 2) w ust. 1 pkt 2 - wynosi od 0,10 punktu procentowego do trzykrotności wartości, o którą uległa zmianie określona stawka referencyjna. 4. Bank informuje Klienta/Kredytobiorcę/Posiadacza, w sposób o którym mowa w §..., o zmienionej wysokości oprocentowania, okoliczności, na podstawie której podjęto decyzję o tej zmianie oraz dacie jej wejścia w życie, określonej przez Bank. 5.

Klientowi/Kredytobiorcy/Posiadaczowi przysługuje prawo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany oprocentowania, w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o tej zmianie. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu, zmiana oprocentowania nie wiąże Klienta/Kredytobiorcy/Posiadacza, a Umowa ulega rozwiązaniu po upływie 30-dniowego okresu wypowiedzenia. 6. W przypadku braku złożenia oświadczenia Klienta/Kredytobiorcy/Posiadacza o wypowiedzeniu Umowy w terminie określonym w ust. 5, zmiana oprocentowania Limitu kredytowego/kredytu/pożyczki obowiązuje od daty wejścia w życie, określonej przez Bank.

Zarówno propozycja przedstawiona przez PKO BP, jak i Citi Handlowy, choć bardziej szczegółowo ujmuje przesłanki zmiany oprocentowania, to nadal jest niejednoznaczna (posługuje się sformułowaniem *bank jest uprawniony*), a tym samym tożsama z postanowieniem wpisanym do rejestru pod nr. 3016.

Wobec 6 przedsiębiorców (PKO BP, Citi Handlowego, SKOK Piast, SKOK Wołomin, BZ WBK i BGŻ) Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na stosowanie postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy za niedozwolone pod poz. 3016. W przypadku BGŻ, który zadeklarował zmianę oprocentowania na stałe eliminując w ten sposób problem niejednoznaczności przesłanek zmiany oprocentowania oraz w przypadku SKOK Wołomin, który zmienił w sposób prawidłowy stosowane postanowienie, Prezes Urzędu w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów uwzględni współdziałanie przedsiębiorców i kroki podjęte w celu zaniechania stosowania kwestionowanego postanowienia.

Podobna sytuacja dotyczy zmiany tabeli opłat i prowizji. W rejestrze postanowień niedozwolonych figuruje pod nr. 3181 postanowienie o treści:

Bank zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w okresie obowiązywania umowy kredytu, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z poniższych przyczyn: 1) zmiana parametrów rynkowych, środowiska konkurencji, przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych, stosowanych w sektorze bankowym, 2) zmiana poziomu inflacji bądź innych warunków makroekonomicznych, 3) zmiana zakresu lub formy świadczonych usług.

Sąd uznał je za abuzywne, gdyż umożliwia bankowi zmianę opłat i prowizji w dowolnie wybranym momencie - przesłanki zmiany cennika zostały określone tak szeroko,

że w każdej chwili bank mógł uznać, że któraś z nich została spełniona. Konsument był więc narażony na nieprzewidywalne zmiany wysokości lub wprowadzenie nowych opłat bez możliwości zweryfikowania ich zasadności w oparciu o jakiegokolwiek obiektywne kryteria.

W toku kontroli Prezes Urzędu uznał, że 1 przedsiębiorca (Invest Bank) stosuje postanowienie tożsame z klauzulą 3181. Podobnie jak w przypadku omówionych wcześniej postanowień dotyczących zmiany oprocentowania, przedmiotowe postanowienie jest - zdaniem Prezesa Urzędu - niedozwolone, gdyż umożliwia kredytodawcy zmianę opłat i prowizji zawartych w cenniku w dowolnie wybranym przez niego momencie. Przesłanki zmiany cennika zostały określone tak szeroko, że w każdej chwili kredytodawca może uznać, że jedna z nich została spełniona. Invest Bank zobowiązał się do zmiany postanowienia.

Treść zakwestionowanego postanowienia:

- *Bank jest uprawniony do zmiany stawek prowizji i opłat zawartych w „Taryfie”, w trakcie trwania umowy kredytu, jeśli wystąpi przynajmniej jedna z podanych poniżej przyczyn: a) zmiana parametrów rynkowych, środowiska konkurencji, przepisów prawa, a w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych, stosowanych w sektorze bankowym, b) zmiana poziomu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych bądź innych warunków makroekonomicznych, c) zmiana wysokości kosztów operacji i usług ponoszonych przez Bank (Invest Bank, § 15 ust. 2 „Umowy kredytu gotówkowego”, pkt 50 „Umowy o kredyt ratalny na zakup towarów i usług”, § 7 ust. 4 „Umowy o pożyczkę lombardową”, § 4 ust. 6 „Umowy kredytu konsolidacyjnego”).*

Współdziałanie przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu w toku kontroli i kroki przez niego podjęte w celu zaniechania stosowania kwestionowanego postanowienia zostaną uwzględnione w postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wszczętym w związku ze stosowaniem postanowienia w jego pierwotnym brzmieniu.

Kolejną zaobserwowaną nieprawidłowością jest stosowanie przez 2 przedsiębiorców (SKOK Nike i SKOK Stefczyka) postanowień tożsamych z klauzulą wpisaną do rejestru pod nr. 3132, która zastrzega dla banku możliwość wypowiedzenia umowy z ważnych przyczyn i uznaje za taką przyczynę wycofanie karty z oferty banku.

Treść zakwestionowanego postanowienia:

- *Wypowiedzenie umowy, o którym mowa w ust. 2 może nastąpić wyłącznie z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się: 1) wycofanie z oferty SKOK Pożyczki odnawialnej (SKOK Nike, § 26 ust. 3 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych”, z niewielkimi różnicami SKOK Stefczyka, § 26 ust. 3 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej”).*

Postanowienie to przyznaje kasie zarówno uprawnienie do dokonywania interpretacji postanowień umownych, jak i możliwość arbitralnego podjęcia decyzji o dalszym trwaniu stosunku obligacyjnego. Nie ma przy tym znaczenia, czy wycofywanym produktem jest karta, czy pożyczka odnawialna. W obu przypadkach naruszona zostaje bowiem równowaga kontraktowa stron. Wobec SKOK Stefczyka oraz SKOK Nike wszczęto postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przy czym SKOK Nike wycofał się ze stosowania tego postanowienia, dlatego też współdziałanie przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu w toku kontroli i kroki podjęte w celu zaniechania stosowania kwestionowanego postanowienia zostaną uwzględnione w tym postępowaniu.

Jednocześnie pod numerem 3182 zostało zamieszczone w rejestrze postanowienie o następującym brzmieniu:

W przypadku, gdy w okresie obowiązywania umowy kredytu zwiększeniu ulegnie stosunek aktualnej wysokości salda zadłużenia kredytu wyrażonego w PLN do aktualnej wartości ustanowionych prawnie zabezpieczeń i/lub nastąpi zmiana wartości ustanowionych prawnie zabezpieczeń i/lub zagrożenie terminowej spłaty kredytu, i/lub pogorszenie się sytuacji finansowej Kredytobiorcy, Bank może zażądać ustanowienia dodatkowego prawnego zabezpieczenia kredytu i/lub zlecić zbadanie stanu prawnego i technicznego oraz określenia wartości rynkowej nieruchomości stanowiącej przedmiot zabezpieczenia na koszt Kredytobiorcy.

Sąd uznał, że przesłanki ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia sformułowane zostały w tym postanowieniu w sposób nieprecyzyjny i niejednoznaczny. W rezultacie umożliwiły bankowi podjęcie działań, pomimo że nie zachodziły ważne powody uzasadniające ustanowienie dodatkowego zabezpieczenia. Kredytobiorca nie był w stanie przewidzieć, czy i kiedy bank zażąda od niego tego zabezpieczenia kredytu ani ocenić, czy takie żądanie jest w danych okolicznościach zasadne.

W ramach postępowania ustalono, że 1 przedsiębiorca (Credit Agricole) stosuje klauzule o tożsamym charakterze.

Treść zakwestionowanego postanowienia:

- *Bank ma prawo w okresie kredytowania żądać od Kredytobiorcy ustanowienia dodatkowego zabezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli w ocenie Banku:1) sytuacja Kredytobiorcy uległa pogorszeniu i może zagrażać terminowej spłacie kredytu, w szczególności w przypadku utraty zdolności kredytowej 2) wartość ustanowionego zabezpieczenia uległa zmniejszeniu i jest niewystarczająca (Credit Agricole, § 5 ust. 6 „Umowy kredytu”, § 3 ust. 5 „Umowy kredytu na zakup pojazdu samochodowego”).*

Wobec Credit Agricole Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W ramach kontroli Prezes Urzędu ustalił także, że postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę (Deutsche Bank) może być tożsame z klauzulą nr 2908 o brzmieniu: *Posiadacz rachunku oświadcza, że w zakresie roszczeń mBanku wynikających z niniejszej Umowy dobrowolnie poddaje się egzekucji prowadzonej według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego do wysokości 30.000 zł (trzydziestu tysięcy zł) obejmujących kwotę długu wraz z odsetkami oraz koszty sądowe i wszelkie inne koszty i wydatki niezbędne do celowego dochodzenia praw przez mBank. Klauzula ta znalazła się w rejestrze, ponieważ s.o.k.i k. uznał za abuzywne rozszerzenie dobrowolnego poddania się przez konsumenta egzekucji oprócz kwoty głównej i odsetek także na koszty sądowe i wszelkie inne koszty i wydatki niezbędne do dochodzenia praw przez bank.*

Treść zakwestionowanego postanowienia:

- *Kredytobiorca oświadcza, że poddaje się egzekucji, która może być wszczęta na podstawie zaopatrzonego w klauzulę wykonalności bankowego tytułu egzekucyjnego, wystawionego zgodnie z art. 96-98 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (tekst jednolity Dz.U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665 - z późniejszymi zmianami) przez Deutsche Bank PBC S.A. w Warszawie w zakresie roszczeń tego Banku wynikających bezpośrednio z niniejszej umowy kredytu w formie odnawialnej linii kredytowej w rachunku BRI, do kwoty zadłużenia w wysokości zł (słownie złotych:.....), obejmującej kwotę kapitałową kredytu wraz z odsetkami, kosztami sądowymi oraz wszelkimi innymi kosztami poniesionymi przez Deutsche Bank PBC S.A. w związku z dochodzeniem przez Deutsche Bank PBC S.A. swoich wierzytelności, w odniesieniu do którego to bankowego tytułu egzekucyjnego Bank może wystąpić o nadanie mu klauzuli*

wykonalności najpóźniej w terminie do dniar. (Deutsche Bank, pkt 44 „Umowy kredytu w formie linii kredytowej w rachunku BRI nr.....”).

W związku Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu wobec Deutsche Banku postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

5. Niedozwolone klauzule umowne

W związku z obowiązującą w gospodarce rynkowej zasadą swobody umów, strony stosunku prawnego mogą dowolnie ułożyć postanowienia, którymi pragną się związać. Nie należy jednak zapominać, że w praktyce konsument jest słabszą stroną stosunku prawnego wiążącego go z przedsiębiorcą. Ten ostatni przewyższa go bowiem znacząco profesjonalną wiedzą oraz zasobami organizacyjnymi i finansowymi. Umowy zawierane w obrocie konsumenckim zwykle nie są negocjowane i przyjmują charakter adhezyjny. Z tych względów prawodawca zdecydował się na przyznanie konsumentom szczególnej ochrony. Postanowienia wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców mogą zostać uznane za niedozwolone (inaczej „abuzywne”), jeśli kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy. Jednym z zadań Prezesa Urzędu jest analizowanie stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych i kierowanie tych, które uważa za niedozwolone, do s.o.k.i k. Opisane w tym rozdziale klauzule mogą - zdaniem Prezesa Urzędu - być niedozwolonymi postanowieniami umownymi. Trzeba jednak wyraźnie zaznaczyć, że przedstawiona tu ocena abuzywności klauzul nie jest ostateczna, bo kompetencja do uznania postanowienia za niedozwoloną klauzulę umowną przysługuje wyłącznie sądom (zob. 1.2).

W toku prowadzonej kontroli przedsiębiorcy w odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa Urzędu, niejednokrotnie deklarowali zmianę treści bądź wycofanie zakwestionowanych klauzul. Mimo tych deklaracji oraz zmian, które już zostały wprowadzone przez przedsiębiorców we wzorcach, Prezes UOKiK zdecydował o wystąpieniu z powództwem w odniesieniu do tych postanowień. Za istotne uznał bowiem umieszczenie postanowień o kwestionowanej treści w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych.

5.1. Postanowienia dotyczące zmiany oprocentowania kredytu

W ramach kontroli stwierdzono, że 3 przedsiębiorców (PKF Skarbiec, PKO BP i Getin) stosuje postanowienia niedozwolone, które dotyczą zmiany oprocentowania kredytu w trakcie wykonywania umowy.

- *W przypadku zalegania z co najmniej trzema ratami w którejkolwiek pożyczce zmiane ulega oprocentowanie wszystkich pożyczek, a harmonogram spłat ulega*

ponownemu przeliczeniu. Raty te będą obliczane w oparciu o odsetki maksymalne opisane w ustawie kodeks cywilny art. 359 § 2¹ (PKF SKARBIEC, § 6 pkt 6 b „Przedwstępnej umowy pożyczek gotówkowych”).

Zawarto je we wzorcu, który obowiązuje między stronami jako umowa ramowa. Na jej podstawie kredytodawca udziela kredytobiorcy jednej lub więcej pożyczek. To postanowienie jest niedozwolone, ponieważ przewiduje, że zwłoka z płatnością raty którejkolwiek z pożyczek powoduje wzrost oprocentowania pozostałych, w tym również tych, co do których kredytobiorca nie jest w zwłoce. Takie działanie jest niedopuszczalne, zwłaszcza że umowa nie przewiduje mechanizmu umożliwiającego ponowne obniżenie oprocentowania, gdy przeterminowane zadłużenie zostanie spłacone. Zdaniem Prezesa Urzędu każdą umowę należy rozpatrywać oddzielnie, a postanowienie rozszerzające skutki zwłoki w świadczeniu na podstawie jednej umowy na inne umowy obowiązujące między tymi samymi stronami należy kwalifikować jako niedozwolone postanowienie umowne w świetle art. 385¹ § 1 k.c. W związku z powyższym postanowienie to będzie przedmiotem powództwa, które zostanie skierowane do s.o.k.i k.

Na tzw. szarej liście niedozwolonych postanowień umownych zawartej w art. 385³ k.c. figurują między innymi takie postanowienia, które przyznają przedsiębiorcy uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385³ pkt 9 k.c.). W tym punkcie raportu przedstawiono przeanalizowane w toku kontroli postanowienia, które - zdaniem Prezesa Urzędu - naruszają ww. przepis.

- *W przypadku niedotrzymania warunków, o których mowa w ust. 1 pkt 1, przez okres 6-ciu miesięcy, PKO BP SA dostosuje wysokość marży/oprocentowania do obowiązującej w PKO BP SA oferty standardowej (PKO BP, § 6 ust. 2 Umowy kredytu Aurum/Platinum).*

W przedmiotowym postanowieniu odwołano się do „oferty standardowej”. Określenie to nie jest precyzyjne i w warunkach ciągle zmieniających się ofert handlowych umożliwia przedsiębiorcy samodzielne określenie, co stanowi ową ofertę. Konsument zaś nie jest w stanie skontrolować, czy wysokość marży/oprocentowania po zmianie odpowiada ofercie standardowej. We wzorcu nie wyjaśniono bowiem, co należy rozumieć pod tym pojęciem. W odpowiedzi PKO BP przekazał propozycję uzupełnienia postanowienia o definicję oferty standardowej: [...] *rozumianej jako oprocentowanie pożyczki gotówkowej o największym udziale, pod względem liczby podpisanych umów, w ogólnej liczbie udzielonych przez Bank kredytów konsumenckich w ostatnim zakończonym kwartale przed datą, w której klient przestał spełniać warunki dalszego korzystania z oferty dla klientów*

Aurum/Platinum. Marża zostanie podwyższona o wielkość odpowiadającą różnicy pomiędzy aktualnym oprocentowaniem kredytu gotówkowego Aurum/Platinum a oprocentowaniem pożyczek stosowanym w ramach oferty standardowej wg stanu na dzień, w którym stwierdzono niedotrzymanie ww. warunków, która nie budzi zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Prezes Urzędu wniesie powództwo do s.o.k.i k. kwestionując pierwotne brzmienie postanowienia.

Kolejnym postanowieniem noszącym znamiona abuzywności jest postanowienie o treści:

- *Bank, zgodnie z „Tabelą prowizji za czynności bankowe oraz opłat za inne czynności w GETIN Noble Bank S.A.” (Dalej: „Tabela”), pobiera opłaty i prowizje za wykonanie czynności wynikających z Umowy lub związanych z jej obsługą lub zmianą. Poniżej określone zostały rodzaje czynności oraz wysokość opłat pobieranych przez Bank za ich wykonanie według stanu na dzień zawarcia Umowy: Zmiana stopy oprocentowania kredytu ze stałej na zmienną (lub odwrotnie) 2,0% nie mniej niż 50 zł (Getin, § 8.1.c „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego”, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego” i z niewielką różnicą „Umowy prostej pożyczki gotówkowej”).*

Postanowienie to może być niedozwolone, ponieważ przyznaje przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Podanie wartości opłaty w jednostce procentowej wymaga zdefiniowania podstawy, od której będzie ona wyliczana, tymczasem w postanowieniu tej podstawy nie określono. Zatem Bank może określić ją dowolnie (np. całkowity kwota kredytu) i na tej podstawie pobrać opłatę.

W toku kontroli Getin wskazał, że doszło do rozbieżności między treścią umowy, a treścią tabeli opłat, w której tę wartość określono: *Konwersja (zmiana) oprocentowania stopy procentowej lub waluty kredytu/pożyczki 2,0% liczone od kwoty kredytu/pożyczki podlegającej konwersji, nie mniej niż 50 zł (nie dotyczy konwersji z waluty obcej na PLN)* i zaproponował doprecyzowanie zakwestionowanego postanowienia. Mimo to, Prezes Urzędu wniesie powództwo do s.o.k.i k.

5.2. Postanowienia dotyczące zmiany wzorca umownego

Zgodnie z art. 384¹ k.c. *Wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Na podstawie tego przepisu przedsiębiorca może jednostronnie zmienić wzorzec umowny*

a konsumentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy. Przedsiębiorca nie może jednak w sposób dowolny zmieniać stosowanego wzorca umownego. Zdaniem Prezesa Urzędu, w umowach o kredyt konsumencki, szczególnie ważne m.in. z uwagi na konsekwencje wypowiedzenia umowy (zakończenie stosunku prawnego i stosowne rozliczenia stron), są gwarancje stałości warunków świadczonych usług, w tym przede wszystkim - kosztów spłaty kredytu oraz precyzja i staranność przy określaniu przestanków ich zmian.

W toku kontroli, zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziły postanowienia 9 przedsiębiorców (SKOK Jaworzno, SKOK Stefczyka, SKOK Nike, BPH, Getin, SKOK Wołomin, SKOK Piast, Credit Agricole, PKO BP), które mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne w świetle art. 385¹ § 1 k.c.:

- *SKOK uprawniony jest do zmiany wysokości pobieranych opłat i prowizji w następujących przypadkach: a) wzrostu wskaźników (miesięcznych, kwartalnych, półrocznych i rocznych) cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez GUS, b) wzrostu cen energii c) wzrostu cen usług pocztowych i telekomunikacyjnych, z których korzysta SKOK przy wykonywaniu czynności oraz w zakresie wynikającym ze zmian tych parametrów (SKOK Jaworzno, pkt 17 „Umowy pożyczki” i - z niewielkimi różnicami SKOK Nike, § 8 ust. 2 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych”, SKOK Stefczyka z niewielkimi różnicami, § 8 ust. 2 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej”, § 9 ust. 2 „Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej”, SKOK Wołomin, pkt 17 „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka na cele mieszkaniowe (niezabezpieczona hipoteką)”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsumpcyjna”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsolidacyjna”, pkt 16 „Umowy pożyczki odnawialnej LP (kredyt konsumencki)”, „Umowy pożyczki odnawialnej - Chwilówka (kredyt konsumencki)”, SKOK Piast, pkt 20 „Umowy pożyczki odnawialnej LPP”, pkt 17 „Umowy pożyczki - pożyczka konsolidacyjna”, pkt 16 „Umowy pożyczki konsumpcyjnej”, pkt 17 „Umowy pożyczki - pożyczka na spłatę”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: mieszkaniowy)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: remont, wyposażenie, inny)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa konsolidacyjna”, pkt 14 „Umowy pożyczki chwilowej - pożyczka konsumpcyjna”).*
- pkt 20 „Umowy pożyczki odnawialnej LPP”, § 8 ust. 2 „Regulaminu pożyczek odnawialnych”, pkt 14 „Umowy pożyczki chwilowej”, pkt 16 i 17 „Umowy

pożyczki”, pkt 16 „Umowy pożyczki konsumpcyjnej”, § 9 ust. 2 „Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich”).

- *W okresie obowiązywania umowy Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmiany stawek opłat i prowizji. Zmiana stawek może nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności: 1) Zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w zakresie, w jakim zmiany te wpływają na wysokość opłat i prowizji, 2) zmiany zakresu lub formy wykonania danej czynności, o ile ich konsekwencją jest zmiana kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i faktycznych, 3) zmiany stawek opłat i prowizji za czynności bankowe i faktyczne stosowanych przez banki konkurencyjne, przy czym nie mogą one stanowić jedynej podstawy do podwyższenia wysokości opłat i prowizji, 4) zmian cen towarów i usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i faktycznych, a także zmian cen towarów i usług wpływających na poziom kosztów stałych Banku, 5) zmian kursów walut NBP, o ile ich konsekwencją jest zmiana kosztów ponoszonych przez Bank przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i faktycznych (BPH, § 3 ust. 5 „Umowy kredytu gotówkowego”, „Umowy kredytu gotówkowego przeznaczonego częściowo na spłatę innych kredytów”, „Umowy kredytu gotówkowego przeznaczonego na spłatę innych zobowiązań, którego celem jest restrukturyzacja zobowiązań”, § 4 ust. 7 „Umowy kredytu gotówkowego z przeznaczeniem na cele konsumpcyjne z opcją zabezpieczenia pojazdem - auto okazja”, § 4 ust. 2 „Umowy o limit w saldzie debetowym”).*
- *Zmiana wysokości opłat lub zasad ich stosowania i naliczania, wprowadzenie opłat za czynności dotychczas nie ujęte w Tabeli jest możliwe z ważnych przyczyn, za które uznaje się: zmianę o więcej niż 10% dotychczasowych cen usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne, które to usługi są niezbędne do wykonywania czynności przez Bank (Getin, § 8.3.f „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego”, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego”, „Umowy prostej pożyczki gotówkowej”, „Umowy kredytu przeznaczonego na sfinansowanie/ refinansowanie kosztów nabycia Pojazdów”, z niewielkimi różnicami w § 7.3.f „Umowy kredytu - planu ratalnego”, § 14.3.f „Umowy kredytu - planu ratalnego oraz limitu”, § 6.5.f „Umowy o limit kredytowy w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym).*
- *Kredytobiorca jest obowiązany ponieść następujące koszty: [...] c) koszty usług dodatkowych. Koszty o których mowa w pkt. c) mogą ulec zmianie trakcie trwania*

umowy, zgodnie z Regulaminem indywidualnych Kont Spółdzielczych w następujących przypadkach: - wzrostu wskaźników (miesięcznych, kwartalnych, półrocznych) cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez GUS, - wzrostu cen energii, - wzrostu cen usług pocztowych i telekomunikacyjnych, z których korzysta SKOK przy dokonywaniu czynności oraz w zakresie wynikającym z w/w zmian (SKOK Piast, pkt 16 „Umowy pożyczki - pożyczka konsolidacyjna”, pkt 15 „Umowy pożyczki konsumpcyjnej”, pkt 16 „Umowy pożyczki - pożyczka na spłatę”, pkt 16 „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: mieszkaniowy)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: remont, wyposażenie, inny)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa konsolidacyjna”).).

- Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian TOiP w przypadku zmiany wysokości opłat i prowizji lub wprowadzania nowych opłat i prowizji - w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów, w tym w szczególności kosztów wykonywania operacji bankowych oraz zakresu udostępnionych usług (Credit Agricole, „Umowa pożyczki gotówkowej”, „Umowa kredytu na zakup towarów/usług”, „Umowa pożyczki gotówkowej z wekslem”).
- Za czynności wykonane na zlecenie Pożyczkobiorcy PKO BP pobiera prowizje i opłaty bankowe przewidziane w "Taryfie prowizji i opłat bankowych w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim Spółce Akcyjnej", zwanej dalej "Taryfą", które mogą ulegać zmianom w zależności od: 1. zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez Główny Urząd Statystyczny 2. zmiany kosztów obsługi pożyczki, w szczególności zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, zmiany opłat ponoszonych w związku z wykonaniem umowy za pośrednictwem przedsiębiorców współpracujących z PKO BP SA oraz w wyniku wprowadzenia nowych przepisów prawnych (PKO BP, § 3 ust. 1 „Umowy pożyczki z pakietem ubezpieczeniowym”, § 4 ust. 5 „Umowy kredytu Aurum/Platinum”, § 7 ust. 5 „Umowy kredytu odnawialnego”, z niewielkimi różnicami § 3 ust. 2 „Umowy Pożyczki Inteligo”, „Umowy Pożyczki Inteligo z pakietem ubezpieczeniowym”, § 5 ust. 5 „Umowy Kredytu odnawialnego Inteligo”).
- Wysokość opłat związanych z dochodzeniem spłaty zobowiązań oraz katalog czynności monitorujących może ulec zmianie w przypadku uzasadnionej zmiany kosztów ponoszonych przez Bank wprowadzenia nowej czynności monitorującej lub zmiany przepisów prawa (Credit Agricole, „Umowa kredytu”, „Umowa pożyczki gotówkowej”, „Umowa kredytu na zakup towarów i usług”, „Umowa pożyczki

gotówkowej z wekslem”, „Umowa o udostępnienie Indywidualnej Linii Kredytowej”).

Prezes Urzędu postanowił zakwestionować te postanowienia z uwagi na ich niejednoznaczność. Umożliwiają one bowiem kredytodawcom zmianę wysokości opłat i prowizji według własnego uznania i w dowolnie wybranym momencie. Na tej podstawie przedsiębiorcy mogą zmieniać opłaty w sposób, który uwzględni tylko ich interes ekonomiczny, a będzie niekorzystny dla kredytobiorców. W postanowieniach nie wskazano konkretnych i precyzyjnych przesłanek, których zaistnienie warunkuje zmianę wysokości opłat i prowizji, jak również proporcji i kierunku zmian. Uprawnieniu przedsiębiorcy do podwyższenia opłat w ślad za podwyżkami wskaźników ekonomicznych powinno towarzyszyć analogiczne uprawnienie konsumenta do ich obniżenia go, gdy wartość tych samych wskaźników ulegnie obniżeniu.

PKO BP zaproponował nowe brzmienie klauzuli (a w niektórych wzorcach zmianę już wprowadził), choć zmiana ta w dalszym ciągu budzi zastrzeżenia Prezesa Urzędu.

Postanowienie BPH uprawnia do dokonywania zmian „w zakresie”, co daje możliwość podnoszenia opłat w taki sposób, że nie będą wprost oddawać wysokości zmian wskazanych parametrów, a jedynie ich kierunek. Inni przedsiębiorcy w ogóle nie wprowadzili ograniczeń w tej kwestii, co oznacza, że mogą podnosić opłaty dowolnie. Natomiast postanowienia stosowane przez wymienione wyżej SKOK-i w ogóle nie przewidują możliwości obniżenia opłat w razie spadku cen lub wskaźników statystycznych. Takie postanowienia sanują dysproporcję praw stron umowy.

W ramach kontroli BPH potwierdził, że w praktyce jest zasadą, że zmiany opłat i prowizji są proporcjonalne i następują w tym samym kierunku, co zmiany okoliczności wskazanych w przytoczonej klauzuli. Podkreślił też, że w przypadku zaistnienia tych okoliczności, które mogłyby spowodować zmianę opłat i prowizji na niekorzyść klienta, dąży, by ich nie podnosić. Wyjaśnienia te odnoszą się jednak do praktyki BPH, podczas gdy Prezes Urzędu ocenia postanowienie umowne *in abstracto*, a treść postanowienia nie daje gwarancji takiej interpretacji.

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu budzi sformułowanie „ceny usług”, bowiem nie wynika z niego z jakich usług korzysta przedsiębiorca, a zatem konsument nie ma możliwości weryfikacji zmian tych cen. Profesjonalista powinien być w stanie skalkulować koszty swej działalności w okresie relatywnie krótkim jakim jest czas trwania umowy o kredyt konsumencki.

W przypadku postanowienia stosowanego przez Getin w ogóle nie określono zakresu usług, w odniesieniu do których zmiana ceny przełoży się na zmianę opłat ponoszonych przez konsumentów, a więc w istocie obejmuje ono każdą usługę wykonywaną na rzecz Banku, również bez związku z udzielaniem kredytów konsumenckich. Nie podaje też, o ile może wzrosnąć wysokość opłat w przypadku wzrostu ceny. W efekcie daje Bankowi niemal całkowitą dowolność podnoszenia opłat zawartych we wzorcu, a konsument nie ma żadnej możliwości zweryfikowania tego uprawnienia Banku.

W kwestionowanych postanowieniach zabrakło ponadto określenia terminu, w jakim zmiany mogą być wprowadzone, co może prowadzić do sytuacji kiedy przedsiębiorca zmieni je nawet długi czas po zmianie wybranego wskaźnika, z którym może już nawet nie być ekonomicznego powiązania. Przedsiębiorca powinien dokonać zmiany bezpośrednio po zmianie wskaźnika i w związku z nią.

SKOK Jaworzno zobowiązał się zmienić kwestionowane postanowienie, pozostawiając tylko jeden parametr: *roczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłoszonych przez GUS* (w ocenie Prezesa Urzędu można go uznać za obiektywny) i dodając zdanie: *Zmiana wysokości prowizji i opłat będzie obligatoryjna w przypadku zmiany rocznego wskaźnika cen towarów i usług ogłaszanego przez GUS o co najmniej... punktu procentowego. SKOK dokona zmiany wysokości opłat i prowizji w terminie 7 dni po ogłoszeniu wskazanego w zdaniu poprzedzającym wskaźnika, w ten sposób, że we wskazanym terminie Zarząd SKOK podejmie uchwałę o zmianie wysokości prowizji i opłat o wartość o którą wskaźnik ten uległ zmianie. Jednocześnie wartość wysokości opłat i prowizji po zmianie ulegnie zwiększeniu lub zmniejszeniu po zaokrągleniu do pełnych złotych w górę.* Zaproponowana przez SKOK Jaworzno zmiana postanowienia nie budzi zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Jednakże, Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k. w związku z pierwotnym brzmieniem tego postanowienia. Również pomimo faktu, iż SKOK Wołomin, PKO BP zadeklarowały zmianę postanowienia, SKOK Stefczyka zmienił postanowienie w sposób nie budzący zastrzeżeń Prezesa Urzędu, a Getin oraz SKOK Nike zaprzestały stosowania zakwestionowanych postanowień, Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k. Powództwa do s.o.k.i k. zostaną wytoczone także wobec BPH oraz Credit Agricole, a zatem wobec 8 przedsiębiorców.

Odnośnie do powiązania wskaźników publikowanych przez GUS ze zmianą wzorca umownego, zastrzeżenia Prezesa Urzędu budziło postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę (Getin) o następującej treści:

- *Zmiana wysokości opłat lub zasad ich stosowania i naliczania, wprowadzenie opłat za czynności dotychczas nie ujęte w Tabeli jest możliwe z ważnych przyczyn, za które uznaje się: zmianę miesięcznego wskaźnika cen i usług konsumpcyjnych (pot. inflacji) publikowanego przez GUS o wartość nie mniejszą niż 0,2 punktu procentowego (Getin, § 8.3.c „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego”, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego”, „Umowy prostej pożyczki gotówkowej”, „Umowy kredytu przeznaczonego na sfinansowanie/refinansowanie kosztów nabycia Pojazdów”, z niewielkimi różnicami w § 7.3.c „Umowy kredytu - planu ratalnego”, § 14.3.c „Umowy kredytu - planu ratalnego oraz limitu”, § 6.5.c „Umowy o limit kredytowy w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym”).*

Wybrany przez Getin wskaźnik jest określany i publikowany miesięcznie, ale w postanowieniu zabrakło określenia w jakich odstępach czasu będzie badana jego zmiana. Bank będzie mógł zmieniać opłaty i prowizje w każdym kolejnym miesiącu, jeżeli wskaźnik wykaże wzrost w stosunku do poprzedniego miesiąca (ale także roku lub w dowolny inny sposób wykazywać zmiany wskaźnika). Poza tym postanowienie nie określa, jakie przełożenie będzie miał wzrost wskaźnika inflacji na wzrost opłat - w efekcie Bank mógłby je zwiększać dowolnie.

Getin zaproponował nową treść postanowienia: *Zmiana wysokości opłat lub zasad ich stosowania i naliczania, wprowadzenie opłat za czynności dotychczas nie ujęte w Tabeli jest możliwe z ważnych przyczyn, za którą uznaje się: Wzrost cen i usług konsumpcyjnych o nie mniej niż 0,5%, ustalany na podstawie kwartalnego wskaźnika cen i usług konsumpcyjnych (pot. inflacja) publikowanego przez GUS; zmiana dokonywana jest nie częściej niż co kwartał kalendarzowy, ze skutkiem od pierwszego dnia kolejnego miesiąca po dacie publikacji wskaźnika z którego wynika wzrost, o wartość wskaźnika za okres od dnia poprzedniej zmiany wysokości opłat ze względu na wzrost cen i usług konsumpcyjnych, do dnia dokonania zmiany, która nie budzi zastrzeżeń Prezesa UOKiK.* Pomimo to, Prezes Urzędu wytoczy powództwo wobec Getin kwestionując pierwotne brzmienie postanowienia jako niedozwolone postanowienie umowne w świetle art. 385¹ § 1 k.c.

Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienia dotyczące przestaniek zmiany wzorca umownego stosowane przez 9 przedsiębiorców (Invest Bank, SKOK Nike, SKOK Wołomin, SKOK Piast, SKOK Jaworzno, Sygma Bank, Getin, BGŻ, SKOK Stefczyka) mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne w świetle art. 385¹ § 1 k.c.:

- *Bank zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w przypadku: 1) wprowadzenia nowych lub rozszerzenia dostępności istniejących produktów/usług (Invest Bank, § 19 „Regulaminu kredytu w rachunku Invest-Konto”).*
- *Kasa zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu może nastąpić wyłącznie z ważnych powodów. 2. Za ważne powody o jakich mowa w ust. 1 uważa się: [...] 3) zmianę zasad lub warunków świadczenia usług, a w szczególności rozszerzenie funkcjonalności istniejących produktów i usług, rezygnacji lub zmiany dotychczas oferowanych produktów lub usług mających wpływ na udzielanie lub obsługę pożyczek (SKOK Nike, § 56 ust. 1 i 2 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych”, niemal identyczne postanowienie stosuje SKOK Stefczyka § 56 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo Kredytowej, § 65 ust. 1 i 2 pkt 3 „Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo Kredytowej”, SKOK Wołomin, § 65 ust. 1 i 2 pkt 3 „Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich” i § 52 ust. 1 i 2 pkt 3 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych”, SKOK Piast, § 65 ust. 1 i 2 pkt 3 „Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich” i § 56 ust. 1 i 2 pkt 3 „Regulaminu udzielania pożyczek odnawialnych”, SKOK Jaworzno, § 65 „Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek konsumenckich”).*
- *Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: (...) b) zmiany oferty Banku, w szczególności rozszerzenia zakresu usług lub produktów albo ulepszenia istniejących usług lub produktów (Sygma Banque (§ 17 ust. 1 „Regulaminu udzielania przez Sygma Banque [...] kredytów konsumpcyjnych, kredytów odnawialnych oraz wydawania i korzystania z kart kredytowych EURO MASTERCARD”, „Regulaminu udzielania przez Sygma Banque S.A. Oddział w Polsce kredytów konsumpcyjnych na zakup towarów w sklepach internetowych, kredytów odnawialnych oraz wydawania i korzystania z kart kredytowych MASTERCARD”, § 18 ust. 1 „Regulaminu udzielania przez Sygma Banque S.A. Oddział w Polsce we współpracy z Poczтовую Agencją Usług Finansowych S.A. gotówkowych kredytów konsumpcyjnych, kredytów odnawialnych oraz wydawania i korzystania z kart kredytowych MASTERCARD”).*
- *Zmiana wysokości opłat lub zasad ich stosowania i naliczania, wprowadzenie opłat za czynności dotychczas nie ujęte w Tabeli jest możliwe z ważnych przyczyn, za które uznaje się: zmianę w ofercie Banku dotyczącą stosunku prawnego wiążącego Bank z Kredytobiorcą polegającą na udostępnieniu nowych produktów i usług,*

zmianie zakresu przedmiotowego usług lub produktów albo na rezygnacji z prowadzenia niektórych usług lub produktów (Getin, § 8.3.d „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego”, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego”, „Umowy kredytu przeznaczonego na sfinansowanie/refinansowanie kosztów nabycia Pojazdów”, z minimalnymi różnicami w § 8.3.d „Umowy prostej pożyczki gotówkowej”, § 7.3.d „Umowy kredytu - planu ratalnego”, § 14.3.d „Umowy kredytu - planu ratalnego oraz limitu”, § 6.5.d „Umowy o limit kredytowy w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym”).

- *Wysokość opłaty, o której mowa w ust. 8, może ulec podwyższeniu w przypadku: [...] 2) rozszerzenia lub ulepszenia funkcjonalności usług lub produktów bankowych oferowanych w ramach zawartej z Kredytobiorcą umowy (BGŻ, § 9 pkt 9 „Umowy [...] kredytu odnawialnego na cele konsumpcyjne dla posiadaczy konta osobistego”).*

W powołanych postanowieniach przesłanki zmiany zostały określone tak szeroko, że w rzeczywistości na podstawie tych postanowień kredytodawcy mają nieograniczoną swobodę dokonywania zmian regulaminu. We wzorcu nie określono, na czym ma polegać „rozszerzenie” i „ulepszenie” funkcjonalności, nie przedstawiono też konsumentowi obiektywnych przesłanek umożliwiających zweryfikowanie tych zmian. W konsekwencji zmiana opłaty będzie zależała od działania przedsiębiorcy, który może w każdym momencie wprowadzić bliżej nieokreślone modyfikacje w ofercie. Wystarczy, że przedstawi zmianę jako rozszerzenie funkcjonalności produktu i na tej podstawie może wprowadzić do regulaminów postanowienia niekorzystne dla konsumentów. Należy podkreślić, że z punktu widzenia konsumenta zmiany wcale niekoniecznie muszą być odebrane jako ulepszenie, tak jak to interpretuje przedsiębiorca.²⁴

Nietrudno zauważyć tu ryzyko, że kredytodawcy będą oferować kredyt na bardzo korzystnych finansowo warunkach, które następnie - już w trakcie realizacji umowy będą mogli dowolnie zmieniać poprzez wprowadzanie dodatkowych nowych produktów, usług, lub rezygnowanie z niektórych ich cech, które mogły zaważyć na wyborze oferty przez konsumenta. Tego rodzaju postanowienie nie może mieć charakteru blankietowego, lecz powinno dokładnie wskazywać czynniki usprawiedliwiające zmianę oraz relację między

²⁴ Por. też wytyczne Generalnego Inspektora Nadzoru Bankowego z dnia 30 listopada 2005 r.: „warunki zmian podlegają ocenie z punktu widzenia konsumenta, i powinny się charakteryzować starannością w odniesieniu do precyzyjnego, jednoznacznego i zrozumiałego dla kontrahenta określenia tych warunków”.

ową zmianą a zmianą opłat i prowizji i precyzyjnie określać wpływ zmiany wskazanych okoliczności na zmianę opłat i prowizji, a więc kierunek, skalę, proporcję tych zmian.

W toku kontroli zarówno Invest-Bank, jak i SKOK Wołomin przedstawiły propozycję zmian, które w dalszym ciągu budzą zastrzeżenia Prezesa Urzędu. SKOK Jaworzno, SKOK Nike, SKOK Stefczyka, BGŻ oraz Getin wykreśliły kwestionowane postanowienie. Pomimo tego Prezes Urzędu wytoczy powództwa do s.o.k.i k. wobec ww. przedsiębiorców. Sygma Banque wprowadził do wzorców nowe brzmienie postanowienia: *Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku: (...) b) zmiany oferty Banku polegającej na rozszerzeniu zakresu usług lub produktów, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych kredytobiorcy z tytułu umowy oraz nie będzie naruszało jego interesu.* Postanowienie w tym kształcie nie budzi zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Jednakże Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k. kwestionując pierwotne brzmienie postanowienia.

SKOK Piast zmodyfikował treść postanowienia, przy czym nowe brzmienie nadal budzi zastrzeżenia Prezesa Urzędu, gdyż tylko od woli kredytodawcy uzależnia spełnienie przesłanki zmiany zasad lub warunków świadczenia usług. Przedsiębiorca sam decyduje na jakich zasadach i warunkach świadczy swoje usługi pomijając fakt, że te zasady i warunki już zostały określone w wiążącej strony umowie. Przyznając sobie jednostronne prawo zmiany regulaminu za każdym razem gdy uzna, że zaszła taka potrzeba, SKOK Piast może w trakcie trwania umowy kredytu wprowadzać do niej postanowienia, które w istotny sposób zmodyfikują prawa i obowiązki stron (będzie to szczególnie niekorzystne dla konsumenta w przypadku zobowiązania długoletniego). Takie rozwiązanie narusza równowagę praw i obowiązków stron umowy i może rażąco naruszać interes ekonomiczny konsumenta, dlatego też będzie przedmiotem powództwa skierowanego do s.o.k.i k.

Podsumowując wobec ww. 9 przedsiębiorców Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k.

Kolejne zakwestionowane postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę (Getin) brzmi:

- *Bank, zgodnie z „Tabelą prowizji za czynności bankowe oraz opłat za inne czynności w GETIN Noble Bank S.A”. (dalej: „Tabela”), pobiera opłaty i prowizje za wykonanie czynności wynikających z Umowy lub związanych z jej obsługą lub zmianą. Poniżej określone zostały rodzaje czynności oraz wysokość opłat pobieranych przez Bank za ich wykonanie według stanu na dzień zawarcia Umowy: zmiana harmonogramu spłat kredytu (z wyłączeniem pkt. a) 2,0% nie mniej niż 25*

zł (Getin, § 8.1.b „Umowy kredytu konsumpcyjnego gotówkowego, „Umowy konsolidacyjnego kredytu gotówkowego”, z niewielkimi różnicami w § 8.1.b „Umowy prostej pożyczki gotówkowej”, § 7.2.b „Umowy kredytu - planu ratalnego”, § 14.2.b „Umowy kredytu - planu ratalnego oraz limitu).

Przedmiotowe postanowienie może zostać uznane za niedozwolone, ponieważ przyznaje przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Określa ono wysokość opłaty, którą Bank ma prawo pobrać, ale nie precyzuje, kiedy opłata zostanie pobrana. Tymczasem warunki umowy dopuszczają sytuacje, gdy harmonogram ulega zmianie (np. w wyniku częściowej przedterminowej spłaty kredytu lub zmiany oprocentowania). Nie wiadomo, czy w takich sytuacjach opłata również będzie pobierana - decyzja zależy tylko od tego, jak Getin zinterpretuje przytoczone postanowienie. Dodatkową konfuzję powoduje obecna w innym punkcie umowy informacja, że z przedterminową spłatą kredytu nie są związane jakiegokolwiek opłaty lub prowizje. Do sposobu określenia wysokości opłaty też można mieć zastrzeżenia - postanowienie mówi o 2 proc. wartości, jednakże umowa nie określa podstawy do wyliczenia opłaty. W konsekwencji bank może tę podstawę określić dowolnie (np. od kwoty kredytu) i od tej kwoty pobrać 2 proc.

Getin zaproponował doprecyzowanie postanowienia poprzez dodanie informacji, że opłata nie dotyczy skrócenia okresu kredytowania w wyniku przedterminowej spłaty kredytu/pożyczki, co nie budzi zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Niemniej jednak, Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k w tej sprawie.

5.3. Postanowienia dotyczące prowadzenia czynności windykacyjnych

Prezes Urzędu zakwestionował 3 postanowienia stosowane przez 3 przedsiębiorców (BPH, SKOK Wołomin, Profi Credit) dotyczące sposobu windykacji zadłużenia wymagalnego, które mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.:

- *Wezwanie do zapłaty, upomnienie, zawiadomienie posiadacza rachunku, kredytobiorcy, poręczycieli o wymagalności zadłużenia: a) wysłane listem zwykłym - od każdego wezwania wysłanego do posiadacza rachunku, kredytobiorcy, poręczycieli - nie więcej niż raz w miesiącu - (...) zł, b) wysłane listem poleconym - od każdego wezwania wysłanego do posiadacza rachunku, kredytobiorcy, poręczycieli - nie więcej niż raz w miesiącu - (...) zł (BPH, pkt. VI.1 „Wyciągu*

z Taryfy opłat i prowizji Banku BPH dla Klientów Indywidualnych” - w zakresie dotyczącym Limitu w saldzie debetowym”).

- *Monit telefoniczny następuje po 7 dniu przeterminowania i może być powtarzany do czasu spłaty zadłużenia przeterminowanego. Wysyłka wezwań i powiadomień następuje odpowiednio po 8 i 31 dniu przeterminowania. Wizyty windykacyjne podejmowane są po 10 dniu przeterminowania. W trakcie działań dotyczących jednego przeterminowania Pożyczkobiorca ponosi opłaty za wykonane działania, przy czym łączna wysokość opłat za monity telefoniczne nie może przekroczyć kwoty (...) zł, a łączna wysokość opłat za wizyty windykacyjne nie może przekroczyć kwoty (...) zł (SKOK Wołomin, pkt 19 „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka na cele mieszkaniowe (niezabezpieczona hipoteką)”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsumpcyjna”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsolidacyjna”, pkt 18 „Umowy pożyczki odnawialnej LP (kredyt konsumencki)”, „Umowy pożyczki odnawialnej - Chwilówka (kredyt konsumencki)”).*
- *W przypadku, gdy Pożyczkobiorca zalega z zapłatą jakiegokolwiek terminowego zobowiązania pieniężnego wynikającego z niniejszej umowy, Pożyczkodawca ma prawo podjąć następujące działania windykacyjne: monity telefoniczne (w tym również za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych), monity listowne, informując każdorazowo Pożyczkobiorcę o wymaganym zadłużeniu, określając warunki spłaty. Niedotrzymanie przez Pożyczkobiorcę warunków umowy pożyczki, skutkuje podjęciem przez pożyczkodawcę czynności windykacyjnych wymienionych w p. 13 niniejszej umowy, przy czym włączanie dodatkowych działań windykacyjnych następuje w razie stwierdzenia bezskuteczności któregośkolwiek z poprzednich działań i dalszego istnienia zadłużenia przeterminowanego. Za wskazane czynności Pożyczkodawca pobiera opłaty zgodnie z tabelą opłat, wskazaną w p. 18.4 z tym zastrzeżeniem, iż opłaty zostaną naliczone w wysokości nie większej niż (...) zł w odniesieniu do każdego terminowego zobowiązania pieniężnego wynikającego z umowy. Monity listowne przesyłane są listem zwykłym za wyjątkiem wypowiedzenia umowy pożyczki. Punkt 18.4 brzmi: Pożyczkobiorca, Pożyczkobiorca (Partner), poręczyciel zobowiązany jest ponieść opłaty za czynności dodatkowe związane z realizacją umowy lub realizowane na jego wniosek zgodnie z tabelą opłat. Opłata za monit lub wezwanie do zapłaty (...) zł; opłata za monit - SMS (...) zł” (Profi Credit, pkt*

13.2 „Umowy pożyczki gotówkowej” - tytuł S i B i pkt 11.2 „Umowy pożyczki gotówkowej”).

Stanowisko Prezesa Urzędu w kwestii opłat windykacyjnych jest oparte na orzecznictwie s.o.k.i k. Z uzasadnienia wyroku sygn. XVII AmC 624/09 z dnia 6 sierpnia 2009 roku wynika konieczność eliminowania z obrotu postanowień, które umożliwiają podejmowanie czynności windykacyjnych wielokrotnie lub w krótkich odstępach czasu. Sąd stwierdził, że sytuacja, w której konsument nie będzie w stanie ustalić, jakie działania podejmie kredytodawca w przypadku opóźnień w zapłacie, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności będzie je podejmował, może wywołać u niego błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienia określające sposób przeprowadzania czynności windykacyjnych powinny być tak sformułowane, aby klient na ich podstawie wiedział jakie czynności mogą zostać podjęte, po upływie jakiego czasu i w jakich odstępach, i aby miał pewność, że nie zostanie obciążony opłatą z tytułu różnych czynności windykacyjnych podejmowanych w tym samym czasie. Konieczne jest przy tym, by czynności przedsiębiorcy realnie umożliwiały konsumentowi spłatę jego zadłużenia wymagalnego, które konsument winien spłacić bez zbędnej zwłoki.

Przytoczone postanowienia sformułowane przez przedsiębiorców mają różny stopień szczegółowości. Określają rodzaje czynności windykacyjnych, częstotliwość ich podejmowania, niekiedy również odstępy pomiędzy poszczególnymi czynnościami, określają opłaty, jakie są związane z podjęciem poszczególnych czynności, a nawet wprowadzają limity łącznej wysokości opłat za czynności windykacyjne w miesiącu. Mimo to budzą wątpliwości, ponieważ nie wykluczają sytuacji w której konsument zostanie obciążony kilkoma opłatami w jednym czasie bez możliwości zareagowania na poprzednie wezwanie do zapłaty. Tym samym nadal istnieje ryzyko, że konsument zostanie obciążony kilkoma opłatami jednocześnie. W świetle tych rozważań każde z 3 przytoczonych postanowień może być - zdaniem Prezesa Urzędu - uznane za niedozwolone postanowienie umowne. SKOK Wołomin oraz BPH zaproponowały nowe brzmienie wzorca, do którego Prezes Urzędu nie ma zastrzeżeń, pomimo to, Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k. w zakresie pierwotnego brzmienia postanowienia. Także wobec Profi Credit zostanie wytoczone powództwo o uznanie postanowienia za niedozwolone.

5.4. Postanowienia dotyczące ubezpieczenia kredytu

W toku kontroli, Prezes Urzędu zwrócił uwagę na treść 4 postanowień stosowanych przez 7 przedsiębiorców (Invest Bank, SKOK Jaworzno, SKOK Nike, SKOK Piast, SKOK Wołomin, SKOK Stefczyka, Provident) dotyczących obowiązkowego zawarcia umowy ubezpieczenia lub trwania w stosunku ubezpieczenia po wygaśnięciu umowy o kredyt.

- *Splata kredytu powinna być zabezpieczona w formie przewidzianej przepisami prawa, a w szczególności: [...] e) ubezpieczeniem spłaty kredytu w honorowanym przez Bank towarzystwie ubezpieczeniowym (Invest Bank, § 10 ust. 1 lit. e „Regulaminu udzielania kredytów gotówkowych osobom fizycznym”).*

W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie jest niedozwolone, ponieważ odbiera konsumentowi możliwość wyboru ubezpieczyciela. Konsument nie ma możliwości porównania ofert ubezpieczeniowych na rynku i wyboru najkorzystniejszej. Nie ma podstaw do takiego ograniczenia w sytuacji gdy wszystkie działające na polskim (i unijnym) rynku zakłady ubezpieczeń są poddane reżimowi prawnemu, który ma gwarantować ich wypłacalność, oraz ścisłemu nadzorowi państwa (innych państw członkowskich). Zdaniem Prezesa Urzędu, uzasadnione jest aby umowa z kredytodawcą określała główne cechy ubezpieczenia, które ma służyć zabezpieczeniu kredytu, w tym w szczególności sumę ubezpieczenia, ale narzucenie obowiązku korzystania z usług konkretnego ubezpieczyciela wykracza poza cel gospodarczy, jakim jest zabezpieczenie spłaty kredytu. Mając to na uwadze Prezes Urzędu wystąpi z pozwem do s.o.k.i k. o uznanie ww. postanowienia za niedozwolone jako wypełniające dyspozycję art. 385¹ § 1 k.c.

- *Zawarcie umowy o kredyt w rachunku Invest-Konto oznacza automatyczne objęcie Posiadacza ochroną ubezpieczeniową z tytułu Grupowego Ubezpieczenia Osób Pobierających Kredyt w rachunku Invest-Konto. 2. Wnioskodawca/Posiadacz ma prawo zrezygnować z ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 składając w placówce Banku Oświadczenie o rezygnacji z Grupowego Ubezpieczenia Osób pobierających Kredyt w rachunku Invest-Konto” (Invest Bank, § 16 ust. 1 i 2 „Regulaminu kredytu w rachunku Invest-Konto”).*

W ocenie Prezesa Urzędu niedozwolony charakter tego postanowienia wynika z automatyzmu obejmowania ubezpieczeniem posiadaczy kredytu w rachunku. Konsument nie ma możliwości samodzielnego wyboru ani rodzaju ubezpieczenia, ani towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym miałby zawrzeć umowę. Invest-Bank zobowiązał się zmienić oba kwestionowane postanowienia, a zaproponowane brzmienie (1.

Wnioskodawca/Posiadacz na swój wniosek może zostać objęty ochroną ubezpieczeniową z tytułu Grupowego Ubezpieczenia Osób Pobierających Kredyt w rachunku Invest-Konto. 2. W trakcie trwania umowy, Posiadacz ma prawo zrezygnować z ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 składając w placówce Banku Oświadczenie o rezygnacji z Grupowego Ubezpieczenia Osób Pobierających Kredyt w rachunku Invest-Konto) nie budzi zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Mimo to, Prezes Urzędu, w oparciu o naruszenie art. 385¹ § 1 k.c. wytoczy powództwo przed s.o.k.i k.

- W przypadku wcześniejszej spłaty pożyczki, w braku odmiennego oświadczenia Pożyczkobiorcy złożonego po dokonaniu wcześniejszej spłaty pożyczki w całości, ochrona ubezpieczeniowa wynikająca z przystąpienia do ubezpieczenia grupowego będzie kontynuowana (SKOK Jaworzno, pkt 26 „Umowy pożyczki chwilowej”, podobnie SKOK Nike, § 28 „Umowy kredytu”, SKOK Wołomin, pkt 28 „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka na cele mieszkaniowe (niezabezpieczona hipoteką)”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsumpcyjna”, „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) pożyczka konsolidacyjna”, SKOK Piast, pkt 28 „Umowy pożyczki - pożyczka konsolidacyjna”, pkt 27 „Umowy pożyczki konsumpcyjnej”, pkt 28 „Umowy pożyczki - pożyczka na spłatę”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: mieszkaniowy)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa (cel: remont, wyposażenie, inny)”, „Umowy - pożyczka mieszkaniowa konsolidacyjna”, pkt 25 „Umowy pożyczki chwilowej - pożyczka konsumpcyjna”, SKOK Stefczyka, pkt 31 „Umowy pożyczki (kredyt konsumencki) Nr ...”).

To postanowienie jest, zdaniem Prezesa Urzędu, niedozwolone, ponieważ przewiduje, że zabezpieczenie kredytu jest automatycznie kontynuowane pomimo spłaty całości pożyczki. Przystąpienie do umowy ubezpieczenia grupowego i wskazanie SKOK jako uprawnionego do otrzymania świadczenia z tej umowy zabezpiecza roszczenie kredytodawcy w przypadku niewywiązania się przez konsumenta z umowy. Nie ma żadnego powodu, by po rozwiązaniu umowy w wyniku spłaty całego zadłużenia zabezpieczenie nadal trwało. Zapłata składki ubezpieczeniowej jest obciążeniem ekonomicznym dla kredytobiorcy. Nie powinien ponosić go za okres, kiedy nie ma już potrzeby zabezpieczenia roszczenia. Jeśli zaś cała składka została zapłacona jednorazowo (w tym - skredytowana), zgodnie z art. 813 k.c. konsumentowi przysługuje zwrot jej odpowiedniej części. Oczywiście nie ma przeszkód, by kredytobiorca kontynuował ubezpieczenie, jeśli uzna je za korzystne, ale powinien samodzielnie podjąć taką decyzję, a to jest wykluczone ze względu na przewidziany umową automatyzm trwania w stosunku ubezpieczenia. Nie należy też zapominać, że konsument nie musi być świadomy, że w razie rezygnacji z dalszego ubezpieczenia

przysługuje mu zwrot składki, a w interesie ekonomicznym zakładu ubezpieczeń i kredytodawcy nie leży powiadomienie go o tym.

W odpowiedzi na stanowisko Prezesa Urzędu SKOK Nike oraz SKOK Jaworzno wykreśliły kwestionowane postanowienie ze swego wzorca umownego.

Ze względu na konieczność wyeliminowania podobnych postanowień umownych z obrotu, klauzule ww. 5 przedsiębiorców będą przedmiotem pozwów do s.o.k.i k. w oparciu o naruszenie art. 385¹ § 1 k.c.

Dane o stanie zdrowia są objęte tajemnicą lekarską, należy je uznawać za wyjątkowo poufne, gdyż ich ujawnienie może spowodować powstanie po stronie konsumenta szkody (materialnej lub niematerialnej) i innych konsekwencji w sferze emocjonalnej i społecznej. Dlatego możliwość przekazania zakładom ubezpieczeń informacji o stanie zdrowia ubezpieczonego przez zakłady opieki zdrowotnej jest regulowane przez przepisy prawa powszechnego, konkretnie - ustawy o działalności ubezpieczeniowej i rozporządzenia Ministra Zdrowia²⁵. Precyzują one zakres tych informacji, wyłączając z niego między innymi wyniki badań genetycznych.

Provident zawarł natomiast w stosowanym wzorcu postanowienie następującej treści:

- *W razie zajścia wypadku ubezpieczeniowego objętego ubezpieczeniem, o którym mowa w punkcie 23 powyżej, Pożyczkobiorca niniejszym upoważnia każdego lekarza, szpital, zakład ubezpieczeń lub osobę, która posiada dane o jego zdrowiu do udzielenia Amplico Life S.A. informacji o przebytych przez niego chorobach, pobytach w szpitalu, poradach lekarskich i diagnozach medycznych oraz leczeniu, któremu został poddany (Provident, pkt 40 Umowy pożyczki pieniężnej).*

Na mocy przedmiotowego postanowienia zakład ubezpieczeń miałby nieograniczony i swobodny dostęp do wszelkich danych dotyczących zdrowia konsumenta, pochodzących nie tylko od podmiotów wykonujących działalność leczniczą, ale też innych zakładów ubezpieczeń i wszystkich osób, które takie dane posiadają. Rozszerzenie przez postanowienie wzorca umownego zarówno podmiotowego, jak i przedmiotowego zakresu tego uprawnienia narusza rażąco interesy konsumentów. Z uwagi na to, że ww.

²⁵ Przepis art. 22 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o działalności ubezpieczeniowej (tekst jedn.: Dz.U. z 2010 r., Nr 11, poz. 66 ze zm.) oraz rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 17 maja 2012 roku w sprawie szczegółowego zakresu i trybu udzielania zakładom ubezpieczeń przez podmioty wykonujące działalność leczniczą informacji o stanie zdrowia ubezpieczonych lub osób, na rzecz których ma zostać zawarta umowa ubezpieczenia, oraz sposobu ustalania wysokości opłat za udzielenie tych informacji (Dz. U. z 2012 r., poz. 605).

postanowienie może stanowić niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. Prezes UOKiK złoży w s.o.k.i k. pozew.

5.5. Postanowienia dotyczące rozwiązania umowy

Kolejne 4 postanowienia stosowane przez 4 przedsiębiorców (BPH, Kredyt Bank, PKO BP, Profi Credit), które wzbudziły zastrzeżenia Prezesa Urzędu dotyczyły kwestii związanej z zakończeniem stosunku prawnego.

Treść postanowienia stosowanego przez BPH jest następująca:

- *Umowa może zostać wypowiedziana w formie pisemnej w każdym czasie, przez którąkolwiek ze Stron, z tym że: 1) Posiadacz/e rachunku może/mogą wypowiedzieć Umowę w każdym czasie bez dodatkowych opłat i podania przyczyn, przesyłając do Banku pisemne wypowiedzenie oraz spłacając wykorzystany Limit wraz z należnymi odsetkami, opłatami i prowizjami (BPH, § 9 ust. 1 „Umowy o limit w saldzie debetowym”).*

Prezes Urzędu zwrócił uwagę, że złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy nie powinno mieć wpływu na wymagalność innych świadczeń wynikających z tej umowy. Pozostaje ona bowiem w mocy aż do upływu terminu wypowiedzenia i w tym terminie strony powinny świadczyć sobie to, do czego się zobowiązały na zasadach i w terminach określonych w umowie. W odpowiedzi BPH stwierdził, że w praktyce Banku spłata wykorzystanego limitu wraz z należnymi odsetkami, opłatami i prowizjami nie jest przesłanką skuteczności wypowiedzenia. Bank uznaje umowę za wypowiedzianą po otrzymaniu stosownego oświadczenia konsumenta, a zawarta w postanowieniu wzmianka o spłacie zadłużenia ma jedynie przypominać konsumentowi o obowiązku spłaty całego istniejącego zadłużenia, który powstał na mocy innych postanowień umowy. Tym samym okres wypowiedzenia biegnie niezależnie od spłaty zadłużenia. BPH postanowił doprecyzować zakwestionowane postanowienie wzorca, aby nie budziło podobnych wątpliwości. Z uwagi na dolegliwość dla konsumenta, jaką niesie kwestionowane postanowienie, Prezes UOKiK wniesienie pozwu o uznanie postanowienia za niedozwolone (art. 385¹ § 1 k.c.) do s.o.k.i k.

Wątpliwości budziło również następujące postanowienie stosowane przez Kredyt Bank:

- *Bank może odstąpić od umowy, gdy nastąpiło znaczne obniżenie realnej wartości złożonego zabezpieczenia lub utrata tego zabezpieczenia (Kredyt Bank, § 11 ust. 1*

pkt 4 „Ogólnych warunków kredytów gotówkowych” w związku z § 4 ust. 2 umowy kredytu gotówkowego).

Przedmiotowe postanowienie było nieprecyzyjne. Przewidywało po stronie banku uprawnienie do odstąpienia od umowy, nie określając zarazem wystarczająco dokładnie, co znaczy termin „znaczne obniżenie” realnej wartości zabezpieczenia. Pozostawiało tym samym po stronie banku znaczną swobodę co do decyzji, kiedy odstąpić od umowy, a po stronie konsumenta - niepewność co do trwałości stosunku prawnego. W toku postępowania Bank zmienił postanowienie precyzując je i eliminując uznaniowość działań po swej stronie. Pomimo to, Prezes Urzędu wystąpi z powództwem do s.o.k.i k. kwestionując pierwotne brzmienie postanowienia.

Prezes Urzędu zakwestionował również następujące postanowienie:

- *Pożyczkodawca w przypadku wypowiedzenia umowy ma prawo na wekslu in blanco wpisać datę i miejsce zapłaty oraz kwotę nie przekraczającą kwoty należnej Pożyczkodawcy do zapłaty z tytułu pozostałej niespłaconej części pożyczki, wynagrodzenia umownego oraz naliczyć i wpisać: a) dla całej kwoty pożyczki maksymalnej wysokość odsetek umownych, na poziomie czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego z dnia zawarcia niniejszej umowy (w przypadku Pożyczki Pierwotnej) lub dnia Kolejnej Wyплаты w przypadku Kolejnej Wyплаты (art. 359 § 2 (1) kodeksu cywilnego) (Profi Credit, pkt 11.2 „Umowy pożyczki gotówkowej” - tytuł S i B i pkt 9.2. „Umowy pożyczki gotówkowej”).*

To postanowienie określa konsekwencje finansowe wypowiedzenia przez kredytodawcę umowy z powodu zaległości ze spłatą. Przewiduje, że na wekslu *in blanco* Profi Credit może wpisać m.in. odsetki od całej kwoty pożyczki maksymalnej, przy czym to pojęcie nie zostało zdefiniowane w umowie. Produkt działa w ten sposób, że konsumentowi w określonych odstępach czasu są wypłacane środki określone jako kolejne wypłaty. Ten schemat trwa aż do czasu rezygnacji z przyjęcia którejś z kolejnych wypłat, a potem spłacenia całości kredytu. Nie wiadomo więc, czego miałby dotyczyć termin „pożyczka maksymalna”. Brak tej definicji może prowadzić do zażądania przez Profi Credit kwoty, której wysokość będzie zależeć tylko od tego, jak sam Profi Credit interpretuje warunki umowy, przy czym wydaje się, że odsetki mogą zostać naliczone od innej kwoty niż faktycznie powstałe zobowiązanie. Prezes Urzędu wystąpi więc przeciwko Profi Credit z powództwem opartym na art. 385³ pkt 9 k.c., ponieważ jego zdaniem to postanowienie,

które przyznaje przedsiębiorcy prawo do swobodnej interpretacji umowy, jest niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, za niedozwolone postanowienie umowne może być uznana klauzula o następującym brzmieniu:

- *PKO BP SA może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia, że informacje podane we wniosku o udzielenie pożyczki lub dokumenty, na podstawie których podjęto decyzję o udzieleniu pożyczki, nie są zgodne ze stanem faktycznym lub prawnym. 2. W przypadku rozwiązania umowy, Pożyczkobiorca ma obowiązek spłaty całości zadłużenia wynikającego z umowy zadłużenia w terminie 7 dni (PKO BP, § 16 „Umowy pożyczki z pakietem ubezpieczeniowym”, § 20 „Umowy kredytu Aurum/Platinum”, § 14 „Umowy Pożyczki Inteligo”, „Umowy Pożyczki Inteligo z pakietem ubezpieczeniowym”).*

Zgodnie z przedmiotowym postanowieniem przesłanką rozwiązania przez bank umowy bez wypowiedzenia jest stwierdzenie, że informacje podane we wniosku o udzielenie pożyczki lub dokumenty, na podstawie których podjęto decyzję o udzieleniu pożyczki, nie są zgodne ze stanem faktycznym lub prawnym. Sformułowanie to może odnosić się do sytuacji wyłudzenia kredytu przez nieuczciwego konsumenta, ale może również dotyczyć przypadku, w którym z powodu błahej niezgodności danych przekazanych bankowi przez konsumenta, również w dobrej wierze, przez pomyłkę, Bank wypowie konsumentowi umowę. W takiej sytuacji dodatkowa dolegliwość przedmiotowego postanowienia wiąże się z koniecznością spłaty zadłużenia w krótkim 7-dniowym okresie. Pomimo tego, że Bank zadeklarował usunięcie przedmiotowego postanowienia ze wzorców umów Prezes Urzędu wystąpi przeciwko PKO BP z powództwem opartym na art. 385¹ § 1 k.c.

5.6. Inne postanowienia niedozwolone

Analizując wzorce umów w ramach przedmiotowej kontroli, Prezes Urzędu zwrócił uwagę również na 8 postanowień stosowanych przez 6 przedsiębiorców (BGŻ, BPH, Citi Handlowy, Kredyt Bank, PKO BP, Profi Credit), które również mogą być abuzywne.

- *Kredytobiorca zobowiązany jest w okresie kredytowania do niezwłocznego informowania Banku BGŻ o: 1) utracie lub zmniejszeniu stałego dochodu (BGŻ, § 30 pkt 1 „Umowy [...] kredytu gotówkowego na cel konsumpcyjny”).*

To postanowienie wypełnia znamiona klauzuli z art. 385¹ § 1 oraz 385³ pkt 9 k.c. ponieważ nie wskazuje precyzyjnie, czym jest stały dochód i o ile musi się zmniejszyć by było konieczne informowanie banku. Przedsiębiorca powinien formułować postanowienia umowne w sposób jak najbardziej precyzyjny, a obustronne obowiązki umowne powinny być przy tym związane z prawidłowym wykonaniem świadczenia głównego. Jeśli z określonymi okolicznościami są związane konkretne obowiązki konsumenta, powinny one być uszczegółowione we wzorcu umowy. Natomiast w kwestionowanym postanowieniu BGŻ nie określa, co należy rozumieć przez pojęcie „stały dochód”, przez co konsument może nie wiedzieć, w jakich okolicznościach powinien wywiązać się z obowiązku informacyjnego.

Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu nie ma związku pomiędzy każdym zmniejszeniem stałego dochodu, a obustronnymi obowiązkami wynikającymi z umowy. Konsument jest zobowiązany informować bank o każdej zmianie - nawet jeśli jego stały dochód uległ zmianie o niewielką, czy wręcz symboliczną kwotę. A przecież nie każde zmniejszenie dochodu powoduje obniżenie zdolności kredytowej konsumenta lub niemożność terminowego płacenia zobowiązań. Obciążenie konsumenta takim obowiązkiem wydaje się więc nadmierne i zbędne. Dodatkowe trudności pojawiają się w przypadku konsumentów, których wynagrodzenie jest zależne od prowizji, ich dochód jest bowiem uzależniony od wyniku osiągniętego w konkretnym miesiącu. Bank BGŻ zobowiązał się wykreślić ze wzorca sformułowanie *utracie lub zmniejszeniu stałego dochodu*, niemniej Prezes UOKiK wniosie w tej sprawie powództwo do s.o.k.i k.

Od opisanej wyżej sytuacji należy odróżnić inne, choć z pozoru podobne, postanowienie umowne stosowane przez tegoż przedsiębiorcę:

- *W przypadku [...] 2) stwierdzenia, że warunki udzielenia kredytu nie zostały dotrzymane, w przypadku: a) braku lub zmniejszenia wysokości wpłaty na konto osobiste będących podstawą udzielenia kredytu [...] Bank BGŻ może wypowiedzieć umowę (BGŻ, § 16 pkt 1 „Umowy [...] kredytu odnawialnego na cele konsumpcyjne dla posiadaczy konta osobistego).*

W ocenie UOKiK to postanowienie jest precyzyjne, ponieważ odnosi się do każdego zmniejszenia wysokości wpłat na konto osobiste będące podstawą udzielenia kredytu. Wysokość wpłat na konto osobiste jest ustalana z konsumentem na etapie wypełniania wniosku kredytowego i określona w umowie. Zatem konsument wie, w jakiej wysokości ma dokonywać wpłaty na konto osobiste. Jeśli wysokość wpłaty będzie mniejsza od zadeklarowanej przy zawieraniu umowy o kredyt odnawialny, Bank będzie mógł

wypowiedzieć umowę. Tym samym to postanowienie nie nosi znamion klauzuli niedozwolonej.

Kolejne 2 postanowienia przewidują jednostronne podwyższenie limitu kredytowego przez bank:

- *Bank może w trakcie obowiązywania Umowy: 1) zwiększyć wysokość przyznanego Limitu, o ile zdolność kredytowa Posiadacza/y rachunku będzie pozwalała na spłatę zwiększonej wysokości Limitu, a Posiadacz/e rachunku rzetelnie wywiązywać się będzie/będą ze wszystkich postanowień Umowy. Limit ten zostanie podwyższony od dnia wskazanego w piśmie przesłanym przez Bank, jeżeli w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Posiadacza/y rachunku pisemnej propozycji podwyższenia Limitu, Posiadacz/e rachunku nie poinformują Banku o odmowie przyjęcia tej propozycji (BPH, § 8 ust. 1 pkt 1 „Umowy o limit w saldzie debetowym”).*
- *Bank i Klient umawiają się, że istniejący Limit Linii Kredytowej może zostać podwyższony, jeśli Klient będzie posiadać określoną przez Bank zdolność kredytową oraz realizować wymagane przez Bank comiesięczne wpływy dochodów na Konto osobiste w wysokości zadeklarowanej we Wniosku o Linię. Bank niezwłocznie zawiadamia pisemnie Klienta o fakcie podwyższenia Limitu. Klient może nie wyrazić zgody na podwyższenie Limitu na piśmie, w Oddziale Banku lub poprzez Citiphone w ciągu 30 dni od daty wysłania zawiadomienia przez Bank. Opłata za zmianę wysokości limitu Linii Kredytowej Citibank wynosi 40 zł zgodnie z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji (Citi Handlowy, pkt 7 postanowień końcowych „Umowy Linii Kredytowej Citibank”).*

Treść obu postanowień zakłada domniemaną zgodę konsumenta na zmianę treści umowy i to nie w zakresie *accidentale*, lecz *essentiale negotii*, bo przyznanie kredytu w określonej wysokości jest niewątpliwie głównym świadczeniem stron. Na mocy tych postanowień konsument, który nie zgadza się na podwyższenie limitu, jest zmuszony do podejmowania określonych działań, a takie rozwiązanie może okazać się uciążliwe dla konsumenta. W przypadku drugiego z postanowień dodatkowym argumentem jest termin, który biegnie nie od otrzymania oświadczenia przez konsumenta, lecz od wysłania go przez Bank, a to może oznaczać, że konsument zostanie zawiadomiony zbyt późno lub wcale. Konsekwencją zmiany limitu jest w przypadku Citi Handlowego również konieczność poniesienia opłaty. Bank wyjaśnił, że do zmiany limitu wymaga podpisania aneksu, a opłata za zmianę wysokości limitu nie jest w praktyce przez niego pobierana. Wyjaśnienia Banku są jednak niespójne z brzmieniem kwestionowanego postanowienia. Należy wskazać, iż zwiększenie

limitu wiąże się ze zwiększeniem odpowiedzialności kredytobiorcy co do wysokości zaciąganego przez niego zobowiązania. Ponieważ wysokość limitu wpływa na sferę związaną ze stanem finansów konsumenta, jego zwiększenie powinno nastąpić tylko w sytuacji, gdy konsument podejmie w tym zakresie świadomą decyzję i wprost wyrazi na to zgodę. Można dodać, że to stanowisko Prezesa UOKiK jest zgodne z przepisami k.c. dotyczącymi przyjęcia oferty, w tym przyjęcia milczącego. Kwestionowane postanowienie przerzuca na konsumenta obowiązek poinformowania Banku o nieprzyjęciu oferty, a oprócz tego - także ryzyko niedoręczenia pisma Banku informującego o zwiększeniu limitu. Jednocześnie BPH zadeklarował usunięcie kwestionowanego postanowienia, Citi Handlowy wprowadził zmiany, które nie budzą zastrzeżeń Prezesa Urzędu. Niemniej jednak, Prezes Urzędu wystąpił z powództwem do s.o.k.i k. zarówno wobec BPH, jak i Citi Handlowego.

Prezes Urzędu uznał, iż niedozwolone mogą być 2 postanowienia stosowane przez Kredyt Bank i PKO BP, dotyczące umów zawieranych na odległość:

- *Egzemplarz Umowy podpisany wyłącznie przez Kredytobiorcę należy traktować jako warunkową Umowę. W przypadku udzielenie zgody przez Bank na zawarcie Umowy, Kredytobiorca otrzyma: egzemplarz Umowy opatrzony podpisem Banku, Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego i blankiet spłat rat, z zastrzeżeniem, że egzemplarz Umowy opatrzony podpisem Banku będzie się różnił od egzemplarza Umowy podpisanego wyłącznie przez Kredytobiorcę następującymi danymi: terminem płatności rat kredytu, ostatecznym terminem spłaty kredytu oraz rzeczywistą roczną stopą oprocentowania oraz terminem, do którego Bank może wystąpić z wnioskiem o nadanie bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności. Takie rozwiązanie podyktowane jest wyłącznie koniecznością dokonania przez bank weryfikacji dokumentów otrzymanych od Kredytobiorcy i związanym z tym upływem czasu (Kredyt Bank S.A., § 27 ust. 2 „Umowy kredytu gotówkowego [...] zawartej na odległość”).*
- *Ze względu na to, że umowa ma charakter umowy zawieranej na odległość w przypadku, gdy wielkości, o których mowa w ust. 1-3 [całkowity koszt pożyczki, całkowita kwota do zapłaty, r.r.s.o.], do dnia zawarcia umowy ulegną zmianie, wówczas Pożyczkobiorca, wraz z podpisanym przez PKO BP SA jednym egzemplarzem umowy, otrzyma na adres korespondencyjny, informację o aktualnej wysokości tych wielkości, która stanowi integralną część umowy (PKO BP, § 5 ust. 5 „Umowy pożyczki Inteligo”, „Umowy pożyczki Inteligo z pakietem ubezpieczeniowym”, z niewielkimi różnicami § 7 ust. 7 „Umowy Kredytu odnawialnego Inteligo”).*

Przedmiotowe postanowienia wzorców umowy przewidują, że istotne warunki umowy mogą ulec zmianie już po jej zawarciu. Ich stosowanie oznacza, że Banki dopuszczają, aby ostatecznie umowa mogła zostać zawarta na innych warunkach, niż zostało to uzgodnione z klientem. Tego rodzaju działanie zaprzecza samej istocie umowy, a w konsekwencji zacytowane postanowienia mogą być niedozwolone. Zdaniem Prezesa Urzędu termin spłaty kredytu oraz termin płatności rat kredytu stanowią istotne warunki umowy kredytu i mogą mieć dla konsumenta przesądzające znaczenie przy podejmowaniu decyzji co do zawarcia umowy. Prezes Urzędu podejmie działania, by tego rodzaju postanowienia wzorców wyeliminować z obrotu i skieruje przeciwko Kredyt Bankowi pozew do s.o.k.i k. w oparciu o naruszenie art. 385¹ § 1 k.c. PKO BP poinformował, że w części wzorców zmieniono treść postanowienia w tym zakresie (w odniesieniu do 1 wzorca zmiana ta zostanie dopiero dokonana). *Informacja* o aktualnej wysokości parametrów finansowych pożyczki (całkowitego kosztu pożyczki, całkowitej kwoty do zapłaty, r.r.s.o.), o których mowa w zakwestionowanym postanowieniu, zostanie zastąpiona *Aneks* do Umowy. *Aneks* zawierałby uaktualnione wartości i warunki, na jakich zawierana będzie Umowa. Warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy i uruchomienia produktu, w takim procesie będzie przestanie przez Klienta podpisanego *Aneksu*. Wprowadzona zmiana spowodowała, że w momencie zawierania umowy (podpisywania aneksu) kredytobiorca ma wiedzę o istotnych postanowieniach umownych. Nie ponosi więc ryzyka związanego ze zmianą treści umowy w zakresie kluczowych dla niego postanowień. Niemniej jednak, Prezes Urzędu wniesie powództwo wobec obu ww. przedsiębiorców.

Zdaniem Prezesa Urzędu niedozwolone może być postanowienie wzorca umowy stosowanego przez PKO BP o treści:

- *Pożyczkobiorca zobowiązuje się do dostarczenia do PKO BP SA informacji i dokumentów niezbędnych do oceny zdolności kredytowej w trakcie trwania umowy w przypadku zaistnienia co najmniej jednej z poniższych przesłanek: 1) wystąpienia zaległości w spłacie przez Pożyczkobiorcę zobowiązań wobec PKO BP SA, innych banków, lub instytucji finansowych (PKO BP, § 13 ust. 3 pkt 1 „Umowy pożyczki z pakietem ubezpieczeniowym”, z niewielkimi różnicami § 14 ust. 3 pkt 1 „Umowy kredytu Aurum/Platinum”, § 15 ust. 3 pkt 1 „Umowy kredytu odnawialnego”, § 11 ust. 3 pkt 1 „Umowy Pożyczki Inteligo”, „Umowy Pożyczki Inteligo pakietem ubezpieczeniowym”, z niewielkimi różnicami § 11 ust. 3 pkt 1 „Umowy Kredytu odnawialnego Inteligo”).*

U.k.k. nie przewiduje dla kredytodawcy obowiązku informowania kredytobiorcy o powstaniu zaległości w spłacie kredytu. Możliwa jest więc sytuacja, w której konsument

nie będzie wiedział, że jest w zwłoce z zapłatą raty. Tym samym może nawet nie wiedzieć, że spoczywa na nim obowiązek określony w tym postanowieniu. Konsekwencje jego naruszenia mogą być natomiast dotkliwe, włącznie z wypowiedzeniem umowy przez bank. Dlatego może wypełniać znamiona przepisu art. 385¹ § 1 k.c. jako niedozwolone postanowienie umowne. W odpowiedzi na wątpliwości Prezesa Urzędu PKO BP zobowiązał się doprecyzować to postanowienie poprzez wskazanie, że chodzi o opóźnienie w spłacie wynoszące powyżej 30 dni (w odniesieniu do 1 wzorca zmiana została już wprowadzona), niemniej Prezes UOKiK wytoczy powództwo do s.o.k.i k.

W ocenie Prezesa Urzędu, również poniżej wskazane 2 postanowienia zawarte we wzorcu Profi Credit, stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 9 w zw. z art. 385¹ § 1 k.c. z uwagi na to, że są niejednoznaczne a przez to przyznają przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

- *Kolejna Wyплата będzie zrealizowana przelewem bankowym na rachunek Pożyczkobiorcy do 5 (pięciu) dni roboczych od dnia Kolejnej Wyплаты zgodnie z p. 3.1 (Profi Credit, pkt 3.3 „Umowy pożyczki gotówkowej” - tytuł S i B).*
- *Odstąpienie od Kolejnej Wyплаты zostanie wysłane na piśmie do Pożyczkobiorcy najpóźniej do 2 dni roboczych po upływie daty spłaty raty określonej w p. 3.1 (Profi Credit, pkt 5.3 „Umowy pożyczki gotówkowej” - tytuł S i B).*

Oba te postanowienia mogą zostać uznane za niedozwolone. Wyznaczają termin dokonania czynności przez kredytodawcę poprzez określenie go liczbą dni, który liczony jest od określonego w umowie zdarzenia tj. spłaty przez pożyczkobiorcę rat (punkt 3.1 umowy: *W przypadku spłaty przez Pożyczkobiorcę każdych 12 rat odpowiednio, Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnej Wyплаты, przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 12 i 18 miesięcy, albo terminowej spłaty 18 rat odpowiednio, Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnej Wyплаты przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 24 i 30 miesięcy, albo terminowej spłaty każdych 24 rat odpowiednio, Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnej Wyплаты przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 36 miesięcy albo spłaty 30 rat odpowiednio, Pożyczkodawca przekaże Pożyczkobiorcy kolejną kwotę w wysokości(...)*). Zdaniem Prezesa Urzędu na podstawie tego postanowienia nie da się określić konkretnej daty, a w konsekwencji - kiedy zaczyna biec dwu- i pięciodniowy termin, o których mowa w przytoczonych postanowieniach. Czy należy je liczyć od dnia, w którym konsument powinien był dokonać spłaty ostatniej raty, czy też dopiero od dnia, w którym rzeczywiście ją spłaci, choćby był w zwłoce lub zapłacił przed dniem wymagalności. W efekcie konsument nie ma pewności, kiedy otrzyma informację o niewypłaceniu kolejnej transzy

pożyczki i do kiedy musi złożyć oświadczenie o rezygnacji, jeśli nie chce jej dostać. To postanowienie można zinterpretować na różne sposoby, więc ostatecznie to Profi Credit określa termin dokonania kolejnej wypłaty. Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu treść przytoczonych klauzul podda pod ocenę s.o.k.i k.

6. Wnioski

Przeprowadzona przez Prezesa UOKiK kontrola wykazała nieprawidłowości we wzorcach umownych dotyczących kredytu konsumenckiego stosowanych przez przedsiębiorców w obrocie z konsumentami, informacjach przekazywanych za pomocą formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego jak również materiałach reklamowych.

W toku kontroli przeanalizowano łącznie 147 wzorców umów stosowanych przez 20 przedsiębiorców oraz 17 reklam 16 przedsiębiorców. Łącznie badaniem objęto 31 przedsiębiorców. Prezes Urzędu zidentyfikował 88 naruszeń przepisów obowiązującego prawa u 28 przedsiębiorców.

Wykryte naruszenia dotyczące wzorców umownych polegały na wykorzystywaniu postanowień sprzecznych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, stosowaniu tzw. klauzul abuzywnych, czyli postanowień, które w sposób rażąco naruszają interesy konsumentów, kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, jak również postanowień tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Należy przy tym wyjaśnić, że celem prowadzonego badania było zweryfikowanie, czy przedsiębiorcy dostosowali swą działalność do wymogów nowej ustawy o kredycie konsumenckim. Co do zasady należy na to pytanie odpowiedzieć twierdząco. Wśród naruszeń u.k.k. należy wskazać niezamieszczanie we wzorcach umownych wszystkich obowiązkowych elementów umowy (5 nieprawidłowości), naruszenie przepisów dotyczących wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny (1 nieprawidłowość), wcześniejszej spłaty kredytu (1 nieprawidłowość), odstąpienia od umowy (13 nieprawidłowości). Ponadto, we wzorcach umownych występowały również klauzule naruszające przepisy innych ustaw np. kodeksu cywilnego (9 nieprawidłowości), jak również postanowienia, które można zakwalifikować jako abuzywne (36 postanowień stosowanych przez 17 przedsiębiorców, 48 naruszeń) lub klauzule tożsame z postanowieniami wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (9 postanowień stosowanych przez 11 przedsiębiorców, 11 naruszeń).

Analiza wzorców wykazała również, że wciąż można w nich znaleźć liczne postanowienia abuzywne. Niewątpliwie największą trudnością sprawia autorom wzorców poprawne

określenie przesłanek zmiany oprocentowania i zmiany wzorca umownego w zakresie opłat pobieranych od klientów i to pomimo bogatego orzecznictwa Prezesa Urzędu i sądów w tej materii. Zidentyfikowano w tym zakresie 18 postanowień stosowanych przez 13 przedsiębiorców. Trzeba jeszcze raz podkreślić, że te elementy, które bezpośrednio przekładają się na świadczenia finansowe konsumentów, muszą być określone jasno i precyzyjnie, a także - uczciwie - czyli nie mogą zastrzegać na rzecz przedsiębiorcy uprawnień korzystniejszych niż analogiczne uprawnienia konsumentów. Prezes Urzędu zauważa, że niektórzy kredytodawcy (7) poradzi sobie z prawidłowym ich sformułowaniem, więc wydaje się, że problemy wynikają raczej z niedostatecznej chęci opracowania poprawnych wzorców niż z faktycznych trudności z zastosowaniem przepisów ustawy.

Z uwagi na wpływ na decyzje podejmowane przez konsumentów analizowano również sposób wywiązywania się kredytodawców z obowiązków informacyjnych, jakie nałożyła na nich u.k.k. (32 nieprawidłowości). W zakresie informacji o warunkach umowy, jakie przekazywane są za pośrednictwem formularza informacyjnego stwierdzono 12 nieprawidłowości. Natomiast niepoprawne informowanie konsumentów o kosztach kredytu stwierdzono w 8 materiałach reklamowych. Dodatkowo, zdiagnozowano problemy z poprawnym ujmowaniem kredytowanych kosztów kredytu w całkowitej kwocie kredytu (12 nieprawidłowości). Zdaniem Prezesa Urzędu są to uchybienia o tyle istotne, że bezpośrednio przekładają się na osiągnięcie celu dyrektywy i u.k.k., czyli zapewnienie przejrzystości ofert i umożliwienie ich porównania. Będzie to w pełni możliwe tylko wtedy, gdy wszyscy kredytodawcy będą stosować jednolitą wykładnię pojęcia „całkowita kwota kredytu” (ze wszystkimi tego konsekwencjami, szczególnie przy wyliczaniu r.r.s.o.). Co istotne, w odniesieniu do analizowanych przekazów reklamowych, jedynie 7 na 17 badanych reklam spełniało wymogi u.k.k. i ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły nieinformowania konsumentów o kosztach kredytu zgodnie z art. 7 u.k.k., wprowadzenia w błąd co do tożsamości reklamującego się przedsiębiorcy oraz co do możliwości uzyskania kredytu bez weryfikacji zdolności konsumenta do zaciągnięcia zobowiązania. W konsekwencji analizy przekazów reklamowych postawiono zarzuty w postępowaniach wszczętych wobec 10 przedsiębiorców.

Pozytywnie należy ocenić okoliczność, że w odniesieniu do części zidentyfikowanych przez Prezesa Urzędu naruszeń przedsiębiorcy w toku wyjaśniającego wycofali się ze stosowania postanowień, które wzbudziły zastrzeżenia Prezesa Urzędu, lub zadeklarowali chęć

współpracy i gotowość do dobrowolnego usunięcia stwierdzonych naruszeń (53 nieprawidłowości).

Pozytywnym sygnałem dla Prezesa Urzędu jest również prokonsumencka postawa niektórych kredytodawców, którzy jeszcze przed wejściem w życie nowelizacji zaczęli wprowadzać korzystne dla klientów rozwiązania jak np. wydłużenie okresu odstąpienia od umowy do 21 dni (a więc o 7 dni więcej niż nakazuje ustawa), czy też zobowiązanie konsumenta odstępującego od umowy jedynie do zwrotu wypłaconej mu kwoty (w przypadku zwrotu wypłaconej kwoty przed upływem 30-dniowego terminu nie są naliczane żadne odsetki).

Jednym z zadań raportu było przedstawienie kredytodawcom stanowiska Prezesa Urzędu odnośnie do zagadnień które w ramach kontroli budziły zastrzeżenia. Dalsze działania będą podejmowane w oparciu o ustawowe kompetencje Prezesa Urzędu.

Opisane w niniejszym Raporcie nieprawidłowości wykryte w treści wzorców umownych stosowanych przez instytucje finansowe jak i w odniesieniu do sposobu informowania o kosztach kredytu, będą przedmiotem dalszych działań Prezesa Urzędu. W zależności od rodzaju stwierdzonych naruszeń, Prezes UOKiK zdecydował o wszczęciu postępowania administracyjnego w związku z podejrzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (26 postępowań wobec 26 przedsiębiorców) albo o konieczności skierowania do s.o.k.i k. powództwa o uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone (17 pozwów wobec 17 przedsiębiorców). W ramach postępowań administracyjnych 10 przedsiębiorcom postawiono zarzuty w sprawach dotyczących przekazów reklamowych a wobec 18 - w zakresie pozostałych naruszeń (w tym 2 przedsiębiorcom postawiono zarzuty dotyczące obu aspektów).

W toku stosowania nowej ustawy o kredycie konsumenckim pojawił się szereg wymagających uwagi zagadnień interpretacyjnych dotyczących niektórych jej przepisów. Zgłaszane przez rynek wątpliwości, doświadczenia Prezesa Urzędu wynikające z prowadzonych analiz wzorców umownych i praktyk stosowanych przez kredytodawców zaowocowały następującymi propozycjami ewentualnych zmian legislacyjnych:

1) Doprecyzowanie terminologiczne w zakresie obowiązku zawarcia w umowie informacji o warunkach rozwiązania umowy.

- Zastosowanie spójnej terminologii pozwoli uniknąć wątpliwości co do zakresu przypadków objętych obowiązkiem informacyjnym (z brzmienia art. 69 ust. 2 pkt 10 prawa bankowego w związku z art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy o kredycie konsumenckim wynika bowiem,

że możliwe jest rozwiązanie umowy w sposób inny niż za wypowiedzeniem - art. 30 ust. 1 nie odnosi się jednak wprost do takich sytuacji).

2) Doprecyzowanie niektórych definicji zawartych w ustawie.

- Zapewnienie spójności terminologicznej definicji stopy oprocentowania, całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu może przyczynić się do wyeliminowania niespójnej praktyki w informowaniu o kosztach kredytu (przejęcie brzmienia definicji z dyrektywy pozwoli wyeliminować obawy kredytodawców co do dopuszczalności pobierania oprocentowania od kredytowanych kosztów kredytu przy jednoczesnym uwzględnianiu tych kosztów jedynie w całkowitym koszcie, a nie w całkowitej kwocie kredytu).

3) Uściślenie przepisu wyłączającego niektóre umowy z zakresu zastosowania ustawy.

- Doprecyzowanie przepisu pozwoli na uniknięcie wątpliwości co do umów do jakich ustawa nie znajduje zastosowania (z brzmienia art. 4 ust. 1 pkt 3 wynika, że ustawa nie ma zastosowania do umów zawieranych m.in. przez banki prowadzące działalność maklerską - brak wskazania rodzaju umów, prowadzi do nieprawidłowego wniosku, że ustawa nie ma zastosowania do wszystkich umów zawieranych przez banki które taką działalność prowadzą).

4) Zmiana przepisu dotyczącego konsekwencji niedotrzymania warunków kredytu/negatywnej oceny ryzyka kredytowego w trakcie trwania umowy o kredyt odnawialny.

- Wprowadzenie rozwiązania polegającego na wyposażeniu kredytodawcy w prawo do wstrzymania wypłat zamiast w prawo do wypowiedzenia umowy zapewni spójność z przepisem art. 13 ust. 2 dyrektywy. Art. 43 u.k.k. powinien zatem dotyczyć wypowiedzenia prawa konsumenta do dokonywania wypłat na podstawie umowy o kredyt na czas nieoznaczony, a nie wypowiedzenia tej umowy. Wypowiedzenie dokonane na podstawie tego przepisu nie skutkowałoby zatem przedwczesną wymagalnością długów konsumenta wynikających z takiej umowy. Ponadto, przepis dyrektywy stanowi, że wypowiedzenie prawa do dokonywania wypłat uzależnione jest od obiektywnie uzasadnionych przyczyn, co też powinno zostać odzwierciedlone w treści przepisu.

5) Wprowadzenie przepisu określającego minimalny okres ważności informacji zawartych w formularzu informacyjnym.

- Obowiązek wręczania przez kredytodawców/pośredników formularza ma na celu zapewnienie konsumentowi przed zawarciem umowy informacji wystarczających do porównania oferty danego kredytodawcy z ofertami konkurentów i dokonanie racjonalnego wyboru. Cel ten może zostać zniweczony, jeżeli kredytodawca w formularzu umieści adnotację, że zawarte w nim dane są aktualne przez bardzo krótki okres - np. 4 godziny - tylko po to, aby po upływie tego okresu zacząć oferować umowę na dużo mniej korzystnych warunkach. Stąd też zasadne wydaje się określenie minimalnego okresu przez jaki informacje zawarte w formularzu powinny odzwierciedlać ofertę kredytodawcy.

6) Doprecyzowanie przepisu art. 7 ust. 1 poprzez wskazanie, że odnosi się on do oprocentowania lub innych danych liczbowych dotyczących kosztu kredytu konsumenckiego.

- Wskazana zmiana może przyczynić się do usunięcia wątpliwości co do tego o jakim rodzaju danych jest mowa w przepisie (w przepisie ustawy mowa jest bowiem o danych dotyczących kosztu kredytu konsumenckiego, przepis art. 4 ust. 1 dyrektywy precyzuje tymczasem, że mowa jest o oprocentowaniu lub innych danych liczbowych dotyczących kosztu kredytu konsumenckiego).

7) Zmiana w art. 32 pkt 3 ustawy polegająca na zastąpieniu obowiązku informowania o całkowitej kwocie do zapłaty obowiązkiem informowania o całkowitym koszcie kredytu, a także usunięcie wymogu zawarcia w umowie, o której mowa w tym przepisie, informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym.

-Wskazana zmiana lepiej zobrazuje przepisy dyrektywy (art. 10 ust. 5 dyrektywy).

8) Doprecyzowanie (w art. 39 ustawy), że konsument otrzymuje informacje o znacznym przekroczeniu salda na rachunku „niezwłocznie”.

-Uzupełnienie przepisu w pełni odzwierciedli brzmienie przepisu art. 18 ust. 2 dyrektywy.