



**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl

RAPORT RZECZNIKA FINANSOWEGO

Kredyty konsumenckie. Bieżące problemy.

Warszawa, grudzień 2018 r.

Spis treści

Wstęp	2
Część I – Praktyki kredytodawców kwestionowane przez Rzecznika Finansowego ...	4
1. Refinansowanie kredytu udzielonego konsumentowi przez różne podmioty powiązane kapitałowo bądź osobowo	5
2. Wydłużenie okresu kredytowania	8
3. Stosowanie wygórowanej opłaty za poręczenie spłaty kredytu.....	10
4. Stosowanie niewspółmiernego zabezpieczenia spłaty kredytu – umowa kredytu konsumentckiego z przeniesieniem własności nieruchomości.....	13
5. Nieprawidłowości na etapie czynności windykacyjnych	18
6. Rozliczenie kosztów pożyczki przy wcześniejszej spłacie pożyczki	19
7. Nieuznawanie skuteczności oświadczenia kredytobiorcy o wcześniejszej spłacie pożyczki ..	25
Część II – Praktyki kredytodawców kwestionowane przez Rzecznika związane z oferowanymi wzorcami umownymi.....	27
1. Ograniczenie prawa kredytobiorcy do wcześniejszej spłaty kredytu	27
2. Nieprawidłowe wskazywanie całkowitej kwoty kredytu	30
3. Brak kompleksowej informacji w umowie o prawie do odstąpienia od umowy kredytu i zasadach wykonania tego prawa	35
4. Nakładanie na konsumenta obowiązku poniesienia kosztów odstąpienia od umowy kredytu konsumentckiego niezgodnych z ustawą.....	39
5. Umowa kredytu składająca się z kilku dokumentów (wzorców)	41
5.1. Zawieranie umowy pożyczki w formie umowy ramowej.....	41
5.2. Umowa kredytu konsumentckiego, regulamin i inne dokumenty.....	45
Część III – Naruszenia uprawnień klientów wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym	49
1. Brak możliwości złożenia reklamacji ustnie – telefonicznie albo osobiście.....	49
2. Brak prawidłowej informacji na temat możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury	51
Podsumowanie	53

Wstęp

W ostatnich latach polski ustawodawca wprowadził szereg przepisów, które miały na celu ochronę interesów konsumentów korzystających z kredytów konsumenckich. Dotyczyły one zarówno kosztów tego typu kredytów, jak i uregulowania statusu instytucji pozabankowych udzielających kredytów konsumenckich.

W tym zakresie ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw¹ wprowadziła do ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (dalej: ustawa o kredycie konsumenckim lub u.k.k.)², regulującej zasady udzielania pożyczek krótkoterminowych, m.in.:

- definicję pozaodsetkowych kosztów kredytu i limity tych kosztów (także w przypadku przedłużania terminu spłaty pożyczki czy tzw. rolowania pożyczki) oraz
- definicję instytucji pożyczkowej, ustanawiając jednocześnie określone wymogi, jakie dany podmiot powinien spełniać, aby prowadzić działalność jako instytucja pożyczkowa³.

Natomiast od dnia 22 lipca 2017 r. na mocy ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (dalej: ustawa o kredycie hipotecznym)⁴ instytucje pożyczkowe mogą podejmować działalność tylko po wpisie do rejestru prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Ta ostatnia regulacja dodatkowo wprowadziła definicję pośrednika kredytu konsumenckiego, jak również odpowiedni rejestr takich podmiotów, oraz zmieniła definicję całkowitego kosztu kredytu, tak aby usunąć wątpliwości, które koszty należy kwalifikować jako należące do całkowitego kosztu kredytu.

W opinii Rzecznika wyżej wspomniane regulacje przyczyniły się do poprawy poziomu ochrony klientów usług finansowych. Nie znaczy to jednak, że wszystkie problemy zostały rozwiązane a klienci nie zgłaszają zastrzeżeń do umów kredytu konsumenckiego lub

¹ Dz. U. poz. 1357 z późn. zm.

² Tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 993 z późn. zm.

³ Zmiany obowiązujące od dnia 11 marca 2016 r.

⁴ Dz. U. poz. 819.

sposobu ich wykonywania. Niniejszy Raport ma na celu wskazanie wybranych problemów dostrzeżonych przez Rzecznika Finansowego we wnioskach o podjęcie przez Rzecznika tzw. postępowania interwencyjnego.

Szczególną uwagę Rzecznik Finansowy zwrócił na zapisy umów lub praktyki stanowiące próby omijania wspomnianych powyżej regulacji dotyczących kredytu konsumenckiego. Nie mógł też pominąć sygnałów od klientów dotyczących sytuacji, w których rolę pożyczkodawcy odgrywają osoby lub firmy niebędące podmiotami rynku finansowego. Wobec takich podmiotów Rzecznik Finansowy nie ma możliwości podjęcia skutecznych działań. Będąc jednak podmiotem powołanym do działań na rzecz ochrony szeroko pojętych klientów usług finansowych, jest on zobowiązany – obok przekazywania informacji odpowiednim organom – do publicznej prezentacji takich przypadków w ramach edukacji i ostrzeżenia przed podpisywaniem takich umów.

Rzecznik Finansowy obserwuje, że mimo wejścia nowych przepisów instytucje pożyczkowe i banki nadal naliczają kredytobiorcom bardzo wysokie opłaty i prowizje. Choć mieszczą się one w limicie maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu (MPKK), trzeba wyraźnie podkreślić, że koszty te są wygórowane, w większości nieadekwatne w stosunku do czynności za jakie zostały naliczone. Kredytodawcy często argumentują, że naliczają tak wysokie koszty, ponieważ mogą to robić zgodnie z przepisami prawa (mieszczą się u ustawowym limicie). Jednak zdaniem Rzecznika, opłaty czy inne koszty naliczane w związku z umową kredytu powinny odzwierciedlać faktyczne koszty kredytodawcy związane z daną czynnością, za którą są naliczane. Wynagrodzeniem za korzystanie z pieniędzy kredytodawcy są odsetki. Ukrywanie wynagrodzenia w wysokich opłatach może wprowadzać konsumentów w błąd np. w reklamach czy służyć omijaniu przepisów o kredycie konsumenckim lub przepisów o odsetkach maksymalnych.

Część I – Praktyki kredytodawców kwestionowane przez Rzecznika Finansowego

Po wejściu w życie regulacji wprowadzającej do ustawy o kredycie konsumenckim limit pozaodsetkowych kosztów kredytu część kredytodawców zrezygnowała z dotychczas powszechnie stosowanej metody odraczania (przedłużania) terminu spłaty kredytu czy udzielania kolejnego kredytu na spłatę poprzedniego kredytu przed terminem płatności kredytu. Obie opcje wiązały się zazwyczaj dla konsumenta z koniecznością wniesienia przed odroczeniem płatności lub refinansowaniem pożyczki wysokiej opłaty. W konsekwencji wprowadzenia limitu MPKK, a także maksymalnych odsetek ustawowych⁵ i maksymalnych odsetek za opóźnienie⁶ na rynku pożyczek w szczególności krótkoterminowych pojawiły się inne praktyki mogące naruszać prawa lub interesy kredytobiorców (konsumentów), które mogą zmierzać do obejścia obowiązujących w tym zakresie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim oraz innych wprowadzonych ograniczeń. Z uwagi na powyższe wątpliwości Rzecznik Finansowy skierował pisma do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) informujące o stwierdzonych niepokojących praktykach kredytodawców, związanych z refinansowaniem kredytów konsumenckich przez podmioty powiązane kapitałowo z kredytodawcą. W tym zakresie Rzecznik dostrzega i pragnie zwrócić uwagę na następujące opisane poniżej praktyki.

⁵ Art. 359 § 2¹–2³ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 z późn. zm., dalej: k.c.):

„§ 2¹. Maksymalna wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych (odsetki maksymalne).

§ 2². Jeżeli wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej przekracza wysokość odsetek maksymalnych, należą się odsetki maksymalne.

§ 2³. Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać przepisów o odsetkach maksymalnych, także w razie dokonania wyboru prawa obcego. W takim przypadku stosuje się przepisy ustawy”.

⁶ Art. 481 § 2¹–2³ k.c.:

„§ 2¹. Maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie).

§ 2². Jeżeli wysokość odsetek za opóźnienie przekracza wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, należą się odsetki maksymalne za opóźnienie.

§ 2³. Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać przepisów o odsetkach maksymalnych za opóźnienie, także w przypadku dokonania wyboru prawa obcego. W takim przypadku stosuje się przepisy ustawy”.

1. Refinansowanie kredytu udzielonego konsumentowi przez różne podmioty powiązane kapitałowo bądź osobowo

Analizując sprawy zgłaszane przez konsumentów, Rzecznik Finansowy dostrzegł praktykę polegającą na refinansowaniu zobowiązania konsumenta przez innego kredytodawcę powiązanego z pierwotnym kredytodawcą. Praktyka ta wygląda następująco: Konsument korzystający z usług pośrednika zawiera umowę kredytu z pierwotnym kredytodawcą. Kredytodawca ten oficjalnie nie oferuje możliwości odroczenia spłaty kredytu. W momencie problemów ze spłatą konsument, korzystając z usług tego samego pośrednika, zawiera umowę kredytu refinansującego z innym kredytodawcą (kredytodawcą refinansującym). Wszystkie wyżej wymienione podmioty (kredytodawca, kredytodawca refinansujący, pośrednik) pomimo formalnej odrębności – są to bowiem osobne spółki prawa handlowego – mają siedzibę pod tym samym adresem. Co więcej, kredytodawca pierwotny oraz kredytodawca refinansujący najczęściej są ze sobą powiązani kapitałowo lub też osobowo. Przykładowo jedynym udziałowcem obydwu kredytodawców, a często i pośrednika, jest ta sama spółka lub prezesem zarządu obu kredytodawców i pośrednika jest ta sama osoba. Dochodzi zatem do wykreowania sieci sprzedaży umów kredytu konsumenckiego złożonej z kilku kredytodawców i pośrednika będącego ogniwem łączącym konsumenta z kredytodawcami.

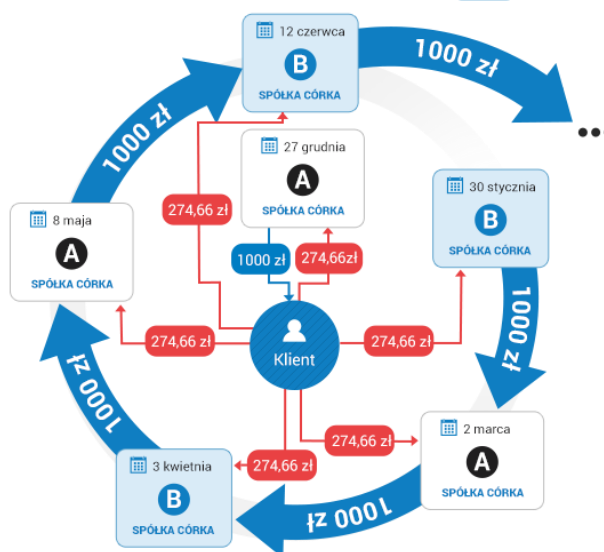
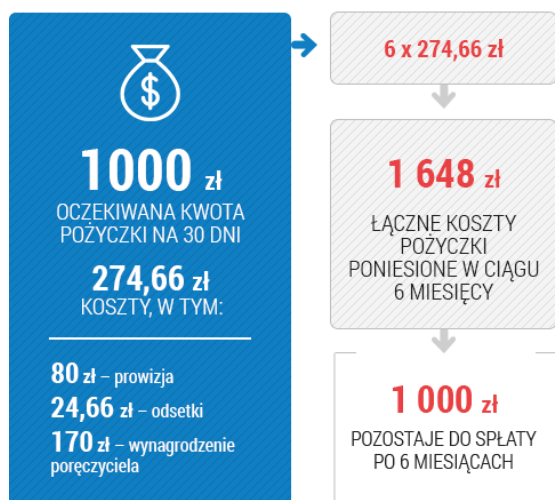
Nie można też pominąć faktu, że przy takim modelu sprzedaży, opartym na konstrukcji kredytodawca pierwotny – pośrednik – kredytodawca refinansujący, właściwie do momentu spłaty całego zadłużenia przez konsumenta liczba zawieranych umów refinansujących może być bardzo duża.

PRZYKŁAD:

W jednej z analizowanych przez Rzecznika spraw konsument miał aż siedmiokrotnie refinansowaną pierwotną kwotę pożyczki. W każdej umowie refinansującej naliczono konsumentowi opłaty. Prowadziło to do sytuacji, gdy ten sam dług, który jedynie formalnie „zmieniał” wierzyciela, wiązał się z ogromnymi kosztami, zwłaszcza w porównaniu z udostępnionym kapitałem.

Z AKT RZECZNIKA FINANSOWEGO ROLOWANIE POŻYCZKI

Finansowe "perpetuum mobile"
na niekorzyść klienta



⚠ Zdaniem Rzecznika Finansowego takie działanie ma na celu obchodzenie przepisów o maksymalnych pozaodsetkowych kosztach kredytu w przypadku odroczenia spłaty zadłużenia lub udzielenia kolejnych kredytów przed dokonaniem spłaty wcześniejszego kredytu⁷. Dla przypomnienia zgodnie art. 36b u.k.k. w sytuacji odroczenia spłaty kredytu w okresie 120 dni od dnia wypłaty kwoty kredytu maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu liczy się, biorąc pod uwagę całkowitą kwotę pożyczki, a ponadto do pozaodsetkowych kosztów kredytu dolicza się wszystkie koszty i opłaty, które kredytobiorca musi ponieść w związku z odroczeniem spłaty. Natomiast w przypadku udzielenia w okresie 120 dni od wypłaty pierwszego z kredytów kolejnego kredytu/kredytów przed dokonaniem spłaty całkowitą kwotą kredytu, dla celów ustalenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu, stanowi kwota pierwszego z kredytów, a pozaodsetkowe koszty kredytu obejmują sumę pozaodsetkowych kosztów wszystkich kredytów udzielonych w tym okresie.

Sama konstrukcja refinansowania kredytu – z uwagi stworzenie sieci podmiotów działających w ramach jednej grupy powiązanej kapitałowo lub osobowo – prowadzi bowiem jedynie do formalnej zmiany kredytodawcy przy dodatkowym obciążeniu konsumenta kosztami opłaty za udzielenie kolejnego kredytu. W analizowanych przez Rzecznika Finansowego sprawach opłaty naliczone konsumentom z tytułu udzielenia

⁷ Art. 36b u.k.k.

kredytu refinansującego przez kredytodawcę refinansującego były nawet o ponad 90% wyższe, niż byłoby to dopuszczalne w przypadku odroczenia spłaty pierwotnego kredytu u tego samego kredytodawcy z zastosowaniem limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu. W sprawach tych nie można jednak powołać się wprost na ustawowe ograniczenie pozaodsetkowych kosztów kredytu – formalnie z uwagi na fakt, że kredyt nie jest udzielany przez tego samego wierzyciela, a zatem nie może być do niego zastosowany limit pozaodsetkowych kosztów kredytu wynikający z art. 36b lub 36c u.k.k. Nie zmienia to oceny Rzecznika Finansowego, że taka praktyka może być obejściem narzuconych ustawą o kredycie konsumenckim limitów pozaodsetkowych kosztów. Warto podkreślić, że opisana powyżej praktyka jest przedmiotem postępowania prowadzonego przez Urząd Ochrony Konkurencji Konsumentów⁸. Urząd również dostrzega ten problem i zwraca uwagę, że zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim (art. 36c), jeżeli konsument nie spłacił pożyczki w ciągu 120 dni i zaciąga kolejną, to jest chroniony – wszystkie pobierane w tym czasie opłaty muszą się zmieścić w limicie kosztów pozaodsetkowych naliczanych od kwoty pierwszego kredytu. Ten przepis ma wyeliminować rolowanie, czyli zadłużanie się, aby spłacić poprzednie zobowiązania.



PORADA **Co może zrobić klient?**

Zdaniem Rzecznika Finansowego, gdy kredytobiorca znajdzie się w sytuacji podobnej do opisanej powyżej, powinien złożyć reklamacje do wszystkich podmiotów, które uczestniczyły w udzieleniu i „refinansowaniu” mu kwoty pożyczki, tj. do pożyczkodawcy pierwotnego, pośrednika oraz kredytodawców refinansujących.

W reklamacji koniecznie trzeba złożyć zastrzeżenie co do wysokości naliczanych opłat związanych z refinansowaniem pożyczki i domagać się zwrotu kwot nadpłaconych w wyniku stosowania mechanizmu refinansowania. Jeśli reklamacja nie przyniesie oczekiwanych rezultatów, można zgłosić się z wnioskiem o postępowanie interwencyjne do Rzecznika Finansowego. Ważne jest, by do wniosku dołączyć kopię reklamacji, odpowiedź podmiotów oraz jeżeli kredytodawca posiada umowy wraz załącznikami, także kopie tych dokumentów. Rzecznik poza podjęciem działań, będzie informował o zaobserwowanych przypadkach Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

⁸ Więcej informacji pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14863

2. Wydłużenie okresu kredytowania

W ostatnim czasie Rzecznik Finansowy zaobserwował także praktykę dotyczącą sztucznego wydłużania okresu kredytowania. Praktyka ta polega na oferowaniu kredytobiorcy umowy kredytu konsumenckiego, w której zobowiązuje się on do zwrotu udzielonego kredytu (pożyczki) kredytodawcy w ustalonych w umowie ratach tygodniowych oraz kwartalnych. Umowa przewiduje również możliwość skorzystania z dodatkowo płatnej usługi w postaci obsługi pożyczki w miejscu zamieszkania. Wątpliwość może budzić znaczna dysproporcja pomiędzy ustaloną w umowach pożyczek wysokością rat tygodniowych a wysokością rat kwartalnych. W analizowanych przez Rzecznika Finansowego sprawach wysokość rat kwartalnych wahała się od 0,70 zł do 7,00 zł.

PRZYKŁAD:

Terminarze ze wskazaniem dysproporcji wysokości rat tygodniowych i kwartalnych:

Umowa nr 1	13 rat tygodniowych w wysokości 91,00 zł	ostatnia tygodniowa rata w wysokości 151,20 zł	6 rat kwartalnych w wysokości 0,70 zł
Umowa nr 2	13 rat tygodniowych w wysokości 91,02 zł	ostatnia rata tygodniowa w wysokości 151,20 zł	6 rat kwartalnych w wysokości 0,70 zł
Umowa nr 3	29 rat tygodniowych w wysokości 92,40 zł	ostatnia rata tygodniowa w wysokości 352,00 zł	6 rat kwartalnych w wysokości 7,00 zł

Przy założeniu więc terminowej spłaty kredytu przez kredytobiorcę kredytodawca otrzymuje zwrot pożyczonego kapitału wraz z większością odsetek i kosztów (opłaty wstępnej, opłaty za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania) po zakończeniu spłaty rat tygodniowych. Pozostała kwota regulowana jest przez kredytobiorcę w ratach kwartalnych, co skutkuje wydłużeniem okresu spłaty kredytu o 18 miesięcy.



PRZYKŁADOWY HARMONOGRAM SPŁATY POŻYCZKI

Liczba miesięcy	Rok	Miesiąc	1 tydzień	2 tydzień	3 tydzień	4 tydzień
1		styczeń			91 zł	91 zł
2		luty	91 zł	91 zł	91 zł	91 zł
3		marzec	91 zł	91 zł	91 zł	91 zł
4		kwiecień	91 zł	91 zł	91 zł	151 zł
5	2017	maj				
6		czerwiec			0,70 zł	
7		lipiec				
8		sierpień				
9		wrzesień			0,70 zł	
10		październik				
11	listopad					
12	grudzień			0,70 zł		
13	styczeń					
14	luty					
15	marzec			0,70 zł		
16	kwiecień					
17	maj					
18	czerwiec			0,70 zł		
19	lipiec					
20	sierpień					
21	wrzesień			0,70 zł		
22	październik					

Wskazana praktyka może być podyktowana zamiarem wydłużenia czasu spłaty pożyczki, aby formalnie uczynić zadość przepisom ustawy o kredycie konsumenckim, regulującym maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu. Zastosowany bowiem do wyliczenia MPKK wzór jako jedną ze zmiennych przyjmuje okres spłaty kredytu. Wydłużenie zatem okresu spłaty pożyczki będzie miało bezpośredni wpływ na wysokość maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu. Im dłuższy jest bowiem czas spłaty kredytu, tym wyższe pozaodsetkowe koszty kredytu może naliczyć kredytodawca w związku z jego udzieleniem.




PORADA
Co może zrobić klient?

Zdaniem Rzecznika Finansowego kredytobiorca może domagać się zwrotu kwot nadpłaconych w wyniku stosowania opisanego powyżej mechanizmu. Taka konstrukcja umowy stanowi świadomą próbę ominięcia ograniczeń narzucanych przez ustawę o kredycie konsumenckim. W związku z tym taką praktykę można uznać za naruszającą prawa i interesy kredytobiorców.

W przypadku odrzucenia reklamacji przez pożyczkodawcę można zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego. Dodatkowo Rzecznik Finansowy informuje o zaobserwowanych przypadkach stosowania takiego mechanizmu Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

3. Stosowanie wygórowanej opłaty za poręczenie spłaty kredytu

Kolejna kwestionowana przez Rzecznika Finansowego praktyka polega na pobieraniu od kredytobiorców opłat (prowizji) z tytułu poręczenia spłaty kredytu. Kredytobiorca z jednej strony zawiera umowę kredytu z kredytodawcą, z drugiej zaś zawierana jest umowa o udzielenie poręczenia z podmiotem trzecim (dalej: poręczyciel). Stronami umowy poręczenia są poręczyciel i instytucja pożyczkowa. Kredytobiorca nie jest stroną przedmiotowego stosunku prawnego, natomiast w praktyce ponosi z tego tytułu koszty. Istota umowy poręczenia polega na tym, że poręczyciel zaciąga własne zobowiązanie, gwarantując wierzycielowi (kredytodawcy) – swoim majątkiem – wypłacalność dłużnika (kredytobiorcy). W zasadzie nie ma przeszkód, aby umowa poręczenia miała charakter odpłatny, nie bez znaczenia jednak pozostaje fakt istnienia powiązań kapitałowych i osobowych pomiędzy poręczycielem a kredytodawcą.

Należy zaznaczyć, że z perspektywy kredytobiorcy, w przypadku gdyby nie spłacił on kredytu, sama konstrukcja poręczenia prowadzić może jedynie do formalnej zmiany wierzyciela, zgodnie z art. 518 § 1 pkt 1 k.c., przy dodatkowym obciążeniu kredytobiorcy kosztami opłaty (prowizji) za udzielone poręczenie.  **Finalnie to bowiem kredytobiorca – tak czy inaczej – zobowiązany będzie do spełnienia zobowiązania wynikającego z umowy o kredyt, z tym że wobec poręczyciela.** Natomiast koszty związane z uzyskaniem kredytu są większe, gdyż powiększone o kwotę opłaty (prowizji) za poręczenie. Warto dodać, że w niektórych wypadkach wysokość takich opłat wynosi nawet 40% całkowitej kwoty kredytu.

Z przeanalizowanych spraw wynika, że udzielenie poręczenia w opisany powyżej sposób mogło stanowić faktyczny warunek zawarcia umowy kredytu, choć nie zawsze wynikało to wprost z dokumentów. W niektórych przypadkach koszt umowy poręczenia stanowił po prostu inny cel kredytobiorcy, finansowany środkami z kredytu. Kwestia, czy koszt poręczenia był ponoszony przez konsumenta w związku z umową kredytu konsumenckiego, czy nawet może on zostać uznany za koszt usługi dodatkowej, którego poniesienie było niezbędne do uzyskania kredytu, ma niebagatelne znaczenie dla oceny sytuacji prawnej konsumenta. W większości bowiem przypadków koszt ten nie był wliczany ani do całkowitego kosztu kredytu, ani do pozaodsetkowych kosztów kredytu.

⚠ W ocenie Rzecznika Finansowego koszt wynikający z udzielenia poręczenia – jeżeli faktycznie było ono niezbędne do otrzymania kredytu – powinien być uwzględniany w całkowitym koszcie kredytu, mimo iż niekiedy uiszczany mógł być bezpośrednio na rzecz poręczyciela, a więc formalnie rzecz biorąc, na rzecz odrębnego od kredytodawcy podmiotu. Podobnie do całkowitego kosztu kredytu wliczana jest składka ubezpieczeniowa, choć ponoszona jest na rzecz zewnętrznego podmiotu jako usługa dodatkowa.

Należy bowiem pamiętać, że całkowity koszt kredytu obejmuje wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w tym m.in. koszty usług dodatkowych, ale tylko w przypadku, gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach. Niewątpliwie koszt usługi poręczenia pozostaje w związku z umową kredytu konsumenckiego i powinien być wliczany do pozaodsetkowych kosztów kredytu. Użycie przez ustawodawcę w art. 5 pkt 6a u.k.k., zawierającym definicję pozaodsetkowych kosztów kredytu, sformułowania „wszystkie koszty” wskazuje, że pojęcie to obejmuje maksymalnie szeroki krąg desygnatów. Dodatkowo, aby dany koszt stanowił pozaodsetkowe koszty kredytu, nie jest istotna jego nazwa, konstrukcja lub sposób wyliczania (prowizja, opłata, składka itp.), znaczenie ma tylko okoliczność, że tworzy on obciążenie finansowe po stronie konsumenta⁹. Należy także pamiętać, że w sytuacji, gdy z tytułu poniesionego przez konsumenta kosztu poręczenia, dojdzie do przekroczenia MPKK, to na mocy art. 36a ust. 3 u.k.k. pozaodsetkowe koszty nie należą się w części przekraczającej ustawowy limit.

Nieco trudniejszą sytuację prawną mają konsumenci, którzy opłacili koszty poręczenia, jednakże w umowie nie wskazano tego kosztu jako kosztu poręczenia, ale jako inny cel udzielenia kredytu konsumenckiego. W wielu przypadkach analizowanych przez Rzecznika kredytobiorca nie dysponował także umową poręczenia. Ze względu jednak na dość często istniejące powiązania pomiędzy instytucją pożyczkową i poręczycielem (ściśle relacje kapitałowe lub personalne) wydaje się, że wykazanie związku kosztu poręczenia ponieszonego przez kredytobiorcę z umową kredytu konsumenckiego, czego wymaga ustawa o kredycie konsumenckim w zakresie pozaodsetkowych kosztów kredytu, jest możliwe.

⁹ T. Czech, *Limit pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego*, „Monitor Prawa Bankowego” 2016, nr 2, s. 52–75.

Warto także zwrócić uwagę, że umowa poręczenia wymaga dla swojej ważności formy pisemnej (*ad solemnitatem*), zatem brak takiej umowy skutkuje nieważnością czynności prawnej poręczenia.

W kontekście ścisłych powiązań kapitałowych lub osobowych pożyczkodawcy i poręczyciela oraz ustanawianego w związku z umową pożyczki poręczenia warto także zadać pytanie, czy w sytuacji, gdy poręczyciel zobowiązuje się względem pożyczkodawcy zapłacić dług pożyczkobiorcy wynikający z umowy pożyczki – czyli niejako przejmuje na siebie ryzyko niespłacenia pożyczki przez pożyczkobiorcę – ale odbywa się to w ramach tej samej grupy kapitałowej, to czy w rzeczywistości udzielone poręczenie nie służy jedynie fikcyjnej ochronie kredytodawcy. Ryzyko braku spłaty nadal pozostaje bowiem w ramach jednej grupy kapitałowej, a co gorsza, w przypadku zapłaty przez poręczyciela zobowiązania pożyczkobiorcy, tak naprawdę jeden z członków grupy kapitałowej (pożyczkodawca) odzyska swój kapitał, natomiast drugi członek grupy kapitałowej (poręczyciel) kapitału się wyzbędzie, nabywając jedynie roszczenie o jego zwrot od pożyczkobiorcy. O powyższych praktykach Rzecznik Finansowy także powiadomił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



PORADA **Co może zrobić klient?**

W przypadku gdy koszt poręczenia nie był doliczony do pozaodsetkowych kosztów kredytu, a po jego doliczeniu pozaodsetkowe koszty kredytu przekraczają limit wynikający z ustawy o kredycie konsumenckim, kredytobiorca powinien zażądać w reklamacji zwrotu kwoty przekraczającej ten limit. Jeśli poręczenie było warunkiem niezbędnym do uzyskania kredytu, kredytobiorca powinien dodatkowo zakwestionować brak wliczenia kosztu poręczenia do całkowitego kosztu kredytu, przez co de facto został on wprowadzony w błąd co do rzeczywistego kosztu kredytu. W reklamacji koniecznie trzeba zatem złożyć zastrzeżenie co do wysokości naliczanych opłat związanych z refinansowaniem pożyczki i domagać się zwrotu nadpłaconych kwot.


Jeśli reklamacja nie przyniesie oczekiwanych rezultatów, można zgłosić się z wnioskiem o postępowanie interwencyjne do Rzecznika Finansowego.

4. Stosowanie niewspółmiernego zabezpieczenia spłaty kredytu – umowa kredytu konsumenckiego z przeniesieniem własności nieruchomości

Rzecznik Finansowy zaobserwował niepokojącą praktykę niektórych podmiotów polegającą na udzieleniu kredytu osobie fizycznej, gdzie w istocie wraz z zawarciem umowy kredytu równocześnie dochodziło do przeniesienia własności nieruchomości kredytobiorcy na rzecz kredytodawcy. Przeniesienie własności nieruchomości stanowiło przy tym warunek uzyskania kredytu, a umowy przewidywały prawo odkupu nieruchomości.

W niektórych przypadkach w ogóle nie dochodziło do udzielenia kredytu, a jedynie do sprzedaży nieruchomości z prawem odkupu. W takich wypadkach kwota sprzedaży nieruchomości była niższa od kwoty, za jaką sprzedający miałby prawo odkupić nieruchomość.

Mimo wynikającego z umów prawa odkupu nieruchomości należy wskazać, że w praktyce termin wykupu był bardzo krótki i wynosił przykładowo 6 miesięcy. W kontekście wysokości kwoty kredytu istniało duże prawdopodobieństwo, że kredytobiorca nie spłaci kredytu w terminie i nie odkupi nieruchomości. Umowy przewidywały również niekiedy bardzo wysokie opłaty (kary umowne) za niewydanie nieruchomości – w niektórych wypadkach sięgające nawet 20 000 zł miesięcznie.

 **Z analizy tego typu spraw wynika, że kredytobiorcy (sprzedawcy nieruchomości), mogli pozostawać w błędzie co do rzeczywistych warunków i charakteru zawieranych umów oraz nie zawsze rozumieli skutki prawne i ekonomiczne zawieranych przez siebie umów.**

Ponadto zastrzeżenia Rzecznika niewątpliwie budzi problem nadzabezpieczenia stosowanego przez kredytodawcę w umowie kredytu (pożyczki). Z analizy spraw wynika, że wartość zabezpieczenia spłaty kredytu wynosiła nawet do 300% całkowitej kwoty do zapłaty przez kredytobiorcę.

W kontekście powyższego warto przytoczyć art. 68 ust. 2 ustawy z dnia 6 lipca 1982 r. o księgach wieczystych i hipotece¹⁰, zgodnie z którym: „Hipoteka zabezpiecza wierzytelność do oznaczonej sumy pieniężnej. Jeżeli zabezpieczenie hipoteczne jest nadmierne, właściciel obciążonej nieruchomości może żądać zmniejszenia sumy hipoteki”. Pojęcie „nadmierności” nie zostało przez ustawodawcę sprecyzowane, w doktrynie wskazuje się jednak, iż z nadmiernym zabezpieczeniem hipotecznym do czynienia mamy w sytuacji, gdy suma ustanowionej hipoteki przekracza 150% wartości zabezpieczonej wierzytelności¹¹. Przedmiotowa sprawa nie dotyczy co prawda ustanowienia hipoteki a przewłaszczenia nieruchomości na zabezpieczenie, niemniej jednak wydaje się, że nic nie stoi na przeszkodzie, aby powyższą zasadę nadmiernego zabezpieczenia *per analogiam* zastosować także do innego rodzaju zabezpieczenia.

⚠ Dodatkowo omawiane praktyki i zachowania kredytodawców, jako podmiotów nabywających wskutek udzielenia pożyczki nieruchomości, mogą być rozpatrywane nie tylko na płaszczyźnie cywilnoprawnej, ale również karnoprawnej. W niektórych przypadkach bowiem określone praktyki kredytodawców mogą zostać ocenione w kontekście przestępstwa oszustwa określonego w art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny¹² (dalej: k.k.)¹³ czy przestępstwa wyzysku z art. 304 k.k.¹⁴

Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że w zakresie opisywanej przez Rzecznika praktyki odpowiednie działania podjęte zostały również przez prokuraturę. „Prokuratura Okręgowa w Gdańsku, wspólnie z Komendą Wojewódzką Policji w Gdańsku, prowadzi śledztwo w sprawie szeregu wyłudzeń lokali mieszkalnych. Dochodziło do nich pod pozorem zawieranych umów pożyczek, zabezpieczonych przeniesieniem praw do nieruchomości, przy wykorzystaniu przymusowego położenia pożyczkobiorców. Przesiępczy proceder był

¹⁰ Tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 1916 z późn. zm.

¹¹ T. Czech, *Księgi wieczyste i hipoteka. Komentarz*, LexisNexis 2014.

¹² Tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 1600 z późn. zm.

¹³ „Art. 286 § 1. Kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

§ 2. Tej samej karze podlega, kto żąda korzyści majątkowej w zamian za zwrot bezprawnie zabranej rzeczy.

§ 3. W wypadku mniejszej wagi, sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

§ 4. Jeżeli czyn określony w § 1–3 popełniono na szkodę osoby najbliższej, ściganie następuje na wniosek pokrzywdzonego”.

¹⁴ „Art. 304. Kto, wyzyskując przymusowe położenie innej osoby fizycznej, prawnej albo jednostki organizacyjnej niemającej osobowości prawnej, zawiera z nią umowę, nakładając na nią obowiązek świadczenia niewspółmiernego ze świadczeniem wzajemnym, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3”.

realizowany przez podejrzanych od 2010 do 2016 roku. Kwestionowane umowy zawierane były w kancelariach notarialnych głównie na terenie Trójmiasta. Przejmowane nieruchomości położone były zarówno w Gdańsku, jak i w innych miejscowościach na terenie całego kraju. Ich wartość – od ponad 100 tysięcy złotych do ponad 300 tysięcy złotych – była zaniżana w aktach notarialnych”¹⁵.

Warto podkreślić, że w tego typu przypadkach prokuratura stawia zarzuty również notariuszom biorącym udział w procedurze związanym z udzielaniem pożyczek w zamian za przewłaszczenie nieruchomości. Jednej z osób przedstawiono 10 zarzutów z art. 231 § 2 k.k., dotyczących niedopełnienia obowiązków służbowych przy sporządzaniu umów pożyczki w formie aktu notarialnego¹⁶.

Należy też dodać, że ryzyko podobnych zjawisk w przyszłości może być mitygowane faktem wejścia w życie ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami, jednakże z uwagi na przestępczy w dużej mierze charakter tej praktyki można spodziewać się, że nadal będzie dochodziło do podobnych zjawisk. W świetle przepisów tej ustawy działalność gospodarcza, której przedmiotem jest udzielanie lub dawanie przyrzeczenia udzielenia konsumentowi kredytu hipotecznego¹⁷, może być wykonywana wyłącznie przez kredytodawców¹⁸, a więc banki krajowe, oddziały banków zagranicznych, instytucje kredytowe, oddziały instytucji kredytowych i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe¹⁹. Udzielenie zatem kredytu (pożyczki) zabezpieczonego innym prawem związanym z nieruchomością mieszkalną, a za taki należy uznać przewłaszczenie na zabezpieczenie stosowane przez kredytodawców w ramach tej praktyki, nie będzie prawnie dopuszczalne z racji niespełnienia przez kredytodawców definicji kredytodawcy z art. 4 pkt 8 ustawy o kredycie hipotecznym. Działanie takie dodatkowo będzie objęte sankcją karną z art. 76 ustawy o kredycie hipotecznym – przewidzianą zarówno dla tego, kto prowadzi działalność jako kredytodawca wbrew warunkom określonym w ustawie, jak i dla tego, kto będąc członkiem zarządu podmiotu prowadzącego działalność w zakresie

¹⁵ <https://pk.gov.pl/aktualnosci-prokuratury-krajowej/prokuratorskie-zarzuty-w-sprawie-tzw-mafii-mieszkaniowej.html#.WmXyjajiaUk>

¹⁶ <http://gdansk.pr.gov.pl/index.php/2018/10/04/zarzuty-dla-kolejnego-notariusza/>

¹⁷ Art. 3 ustawy o kredycie hipotecznym.

¹⁸ Art. 5 ustawy o kredycie hipotecznym.

¹⁹ Art. 4 pkt 8 ustawy o kredycie hipotecznym.

udzielania kredytów hipotecznych lub osobą uprawnioną do jego reprezentacji, udzieli kredytu wbrew wymogom ustawowym.

Warto zwrócić uwagę, że w opisywanej przez Rzecznika praktyce zabezpieczenie polegające na przeniesieniu własności nieruchomości (przewłaszczenie na zabezpieczenie), wymuszane niejako na kredytobiorcy przez kredytodawcę, ma zupełnie inny charakter niż zabezpieczenie hipoteczne powszechnie stosowane przy zabezpieczaniu umowy kredytu, tzw. hipoteka. W sytuacji ustanowienia hipoteki na nieruchomości stanowi ona zabezpieczenie kredytu (zobowiązania) i w przypadkach wynikających z umowy o kredyt umożliwia kredytodawcy egzekwowanie swoich roszczeń bezpośrednio z nieruchomości. Kredytobiorca w okresie obowiązywania umowy kredytu pozostaje jednak właścicielem nieruchomości. Natomiast w opisywanej przez Rzecznika praktyce przeniesienie własności nieruchomości następuje w dniu zawarcia umowy kredytu, w związku z czym kredytobiorca traci prawo własności, którego odzyskanie możliwe jest w przypadku wykonania prawa wykupu, co wymaga czynnych działań ze strony kredytobiorcy, czasem nawet na drodze sądowej.

⚠️ Warto zatem pamiętać, że banki, instytucje kredytowe, SKOK-i, a także instytucje pożyczkowe²⁰, które nie są uprawnione do udzielania kredytów hipotecznych, natomiast mogą udzielać kredytów konsumenckich²¹, nigdy nie będą żądały od kredytobiorcy, aby w dniu zawierania umowy kredytu, ani w późniejszym okresie, przerosił na rzecz kredytodawcy własność nieruchomości.

²⁰ Art. 5 pkt 2a u.k.k.

²¹ Art. 3 u.k.k.



PORADA **Co może zrobić klient?**

Ponieważ działania te mają charakter przestępczy, najistotniejsze jest złożenie do organów ścigania (policja, prokuratura) zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa. Ważne jest także, aby osoby znajdujące się w takiej sytuacji poszukały profesjonalnej pomocy prawnej, gdyż odwrócenie skutków prawnych zawartej umowy pożyczki z przeniesieniem własności nieruchomości jest bardzo skomplikowane.

W tym wypadku klient może nie mieć możliwości przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, gdyż podmioty zaangażowane w proceder nie zawsze są podmiotami rynku finansowego. Oznacza to, że Rzecznik Finansowy nie w każdym przypadku ma możliwość podjęcia w tych sprawach tzw. postępowania interwencyjnego czy polubownego. Mimo to Rzecznik Finansowy przyjmuje zgłoszenia od wszystkich osób, które zetknęły się z taką sytuacją, i informuje prokuraturę o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Warto podkreślić, że działania prokuratury – mimo karnego charakteru jej postępowania – mogą pozytywnie wpłynąć na sytuację osób poszkodowanych. Na przykład Prokuratura Regionalna w Gdańsku podejmowała działania w związku zagrożeniem eksmisją wobec jednej z osób, która padła ofiarą oszustwa. Zleciła przygotowanie i skierowanie do właściwego sądu powództwa przeciwegzekucyjnego o pozbawienie wykonalności tytułu wykonawczego z wnioskiem o wstrzymanie eksmisji oraz skierowanie wniosku do komornika o zawieszenie egzekucji w tej sprawie²².

²² <http://gdansk.pr.gov.pl/index.php/2018/08/28/komunikat-2/>

5. Nieprawidłowości na etapie czynności windykacyjnych

W kilku sprawach prowadzonych przed Rzecznikiem Finansowym dostrzegł on niepokojącą praktykę polegającą na sugerowaniu przez pożyczkodawcę lub inne podmioty, które prowadziły czynności windykacyjne na rzecz tego pożyczkodawcy, że brak płatności w terminie lub niespłacenie pożyczki w terminie powoduje odpowiedzialność karną.

PRZYKŁAD:

Komunikaty wysyłane do konsumentów w postaci SMS-ów:

- ... – *PODEJRZENIE WYŁUDZENIA zgodnie z Art. KK 286. § 1*
 - *OSTATNI CZAS aby uniknąć problemu z POLICJĄ! wpłać DZIŚ 50% swojego długu a resztę umorzmy i wycofamy zawiadomienie – spiesz się!*
 - *Informuję że od dziś rozpoczyna się wywiad POLICJI w okolicach z powodu braku spłaty*
 - *DZIŚ policja odwiedzać będzie twoją okolicę w celu uzyskania informacji do sądu – wpłać jeśli chcesz uniknąć!*
-

W ocenie Rzecznika Finansowego kierowanie do pożyczkobiorców wskazanych wiadomości może budzić w nich błędne przekonanie, że niespłacenie pożyczki może powodować odpowiedzialność karną pożyczkobiorcy²³. Co więcej wiadomości o takiej treści mogą sugerować, że organy ścigania wszczęły już postępowanie w sprawie popełnienia przestępstwa. Wydaje się to jednak mało prawdopodobne chociażby z uwagi na fakt, iż w wiadomościach nie została podana żadna sygnatura sprawy, a pożyczkobiorcy proponowane jest umorzenie 50% zadłużenia przy jednorazowej spłacie pozostałej kwoty. Wydaje się, iż wiadomość ta ma więc raczej na celu wywarcie na pożyczkobiorcach presji celem niezwłocznej spłaty zadłużenia.

²³ Wypełnienie znamiona przestępstwa oszustwa z art. 286 k.k.



PORADA **Co może zrobić klient?**

Niewątpliwie takie działanie przedsiębiorcy może zostać uznane za nieuczciwą praktykę rynkową. Kredytobiorca, którego dotknie opisana praktyka, powinien zatem zawiadomić o tym Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub zwrócić się z prośbą o pomoc do miejskiego lub powiatowego Rzecznika Konsumentów.

6. Rozliczenie kosztów pożyczki przy wcześniejszej spłacie pożyczki

W zasadzie od dnia wejścia w życie nowej ustawy o kredycie konsumenckim występują problemy z prawidłowym rozliczeniem przez kredytodawców kosztów pożyczki w przypadku wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty pożyczki. W dniu 16 maja 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Rzecznik Finansowy wydali wspólne stanowisko w sprawie interpretacji art. 49 u.k.k.²⁴

⚠ Zgodnie z poglądem wyrażonym w tym stanowisku art. 49 ust. 1 u.k.k. należy rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę.

Tym samym art. 49 ust. 1 u.k.k. nie wyłącza przedmiotowo możliwości obniżenia żadnego z rodzajów kosztów określonych w art. 5 pkt 6 u.k.k. Jedyne wyjątek polega na tym, że obniżenie kosztów ma charakter proporcjonalny, zatem ograniczone jest do okresu od

²⁴ Pełna treść stanowiska dostępna jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego: https://www.rf.gov.pl/sprawy-biezace/Splaciles_wczesniej_kredyt_Nalezy_ci_sie_zwrot_czesci_kosztow___22336 lub Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12368.

dnia faktycznej spłaty do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie. W ocenie Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK tylko w takim sensie należy rozumieć ograniczenie zawarte w art. 49 ust. 1 u.k.k. Interpretację taką potwierdza ostatnia część zdania w art. 49 ust. 1 u.k.k., zgodnie z którą obniżeniu podlegają nawet te koszty, które konsument poniósł przed spłatą kredytu. Oznacza to, że intencją ustawodawcy było, aby nie różnicować możliwości obniżenia kosztu kredytu w zależności od tego, jaki charakter ma ten koszt i w jakim czasie został poniesiony. Intencją ustawodawcy i celem art. 16 ust. 1 dyrektywy 2008/48/WE²⁵ było ustanowienie proporcjonalnej redukcji całkowitego kosztu kredytu – niezależnie od tego, kiedy ten koszt został poniesiony przez kredytobiorcę, a także uniemożliwienie kredytodawcom stosowania praktyki polegającej na obciążaniu kredytobiorców wysokimi opłatami wstępnymi przy zawarciu umowy.

⚠ Zasady te dotyczą również częściowej spłaty kredytu przed terminem. Zgodnie bowiem z art. 49 ust. 2 u.k.k. w przypadku dokonania wcześniejszej częściowej spłaty kredytu art. 49 ust. 1 u.k.k. stosuje się odpowiednio.

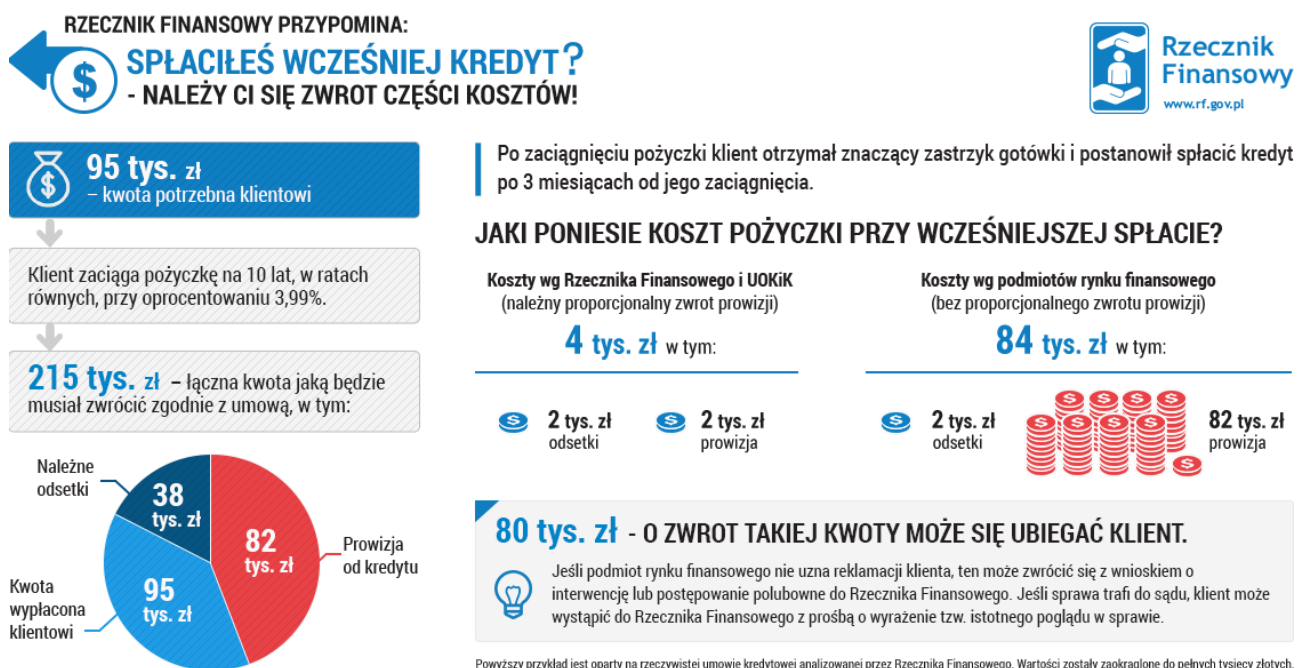
Z analizy spraw prowadzonych przed Rzecznikiem wynika, że w związku z całkowitą lub częściową spłatą pożyczki kredytodawcy dokonują rozróżnienia kosztów kredytu na: koszty podlegające redukcji (np.: odsetki, składka za ubezpieczenie oraz opłaty związane z okresem kredytowania) oraz koszty niepodlegające redukcji (np.: prowizja za udzielenie pożyczki, opłata przygotowawcza, opłata za rozpatrzenie wniosku). Nie sposób się zgodzić z takim rozróżnieniem, w oparciu o które koszty kredytu można podzielić na dwa rodzaje kosztów, tj.:

- koszty, których wysokość została rozłożona w czasie – zależne od czasu obowiązywania umowy, np. odsetki lub koszty ubezpieczeniowe;
- koszty, których wysokość jest stała, nierozłożona w czasie – niezależne od długości obowiązywania umowy i niepodlegające redukcji w przypadku całkowitej lub częściowej spłaty kredytu.

Taka interpretacja nie jest przekonująca z dwóch powodów. Po pierwsze, należy mieć na uwadze, że taki podział kosztów nie znajduje żadnego odzwierciedlenia w ustawie. Art. 49 u.k.k. stanowi bowiem o całkowitym koszcie kredytu, a więc o wszelkich kosztach, które

²⁵ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG z dnia 23 kwietnia 2008 r. (Dz. Urz. UE L 133, s. 66).

konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt. Po drugie, taka interpretacja przepisu umożliwiałaby jego łatwe obchodzenie. Zamiast pobierać odsetki, kredytodawcy mogliby konstruować umowy kredytowe w taki sposób, że pobieraliby tylko niewielkie odsetki lub w ogóle nie pobieraliby odsetek z tytułu udzielonego kredytu – a więc wynagrodzenia z tytułu kapitału przekazanego kredytobiorcy – natomiast wynagrodzenie to ukryte by było pod postacią tzw. opłat przygotowawczych, administracyjnych, prowizji za udzielenie kredytu itp. Zresztą Rzecznik Finansowy obserwuje zdecydowany wzrost tego typu opłat i kosztów, czasem przekraczających pobierane odsetki. W ten sposób dochodziłoby do obejścia i naruszenia art. 49 u.k.k. Skutki dla klientów pokazuje poniższy schemat.



Jak pokazuje powyższy schemat, przyjęcie interpretacji stosowanej przez kredytodawców prowadziłoby do nieprawidłowych sytuacji. Przykładowo kredytobiorca bierze kredyt na 10 lat. Z tego tytułu kredytodawca nalicza mu prowizję w wysokości 82 000 zł i odsetki w wysokości 38 000 zł. Spłacając kredyt dużo wcześniej (np.: po trzech miesiącach), zgodnie z interpretacją kredytodawców, ponosiłby gigantyczny koszt w wysokości 84 000

zł (w tym cała kwota prowizji (82 000 zł) plus 2000 zł odsetek za trzy miesiące korzystania z kredytu). Natomiast zgodnie z przyjętą interpretacją przez Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK, koszt ten wyniósł by 4000 zł, w tym 2 000 zł proporcjonalnie rozliczona kwota prowizji i 2 000 zł kwota odsetek za korzystanie z kapitału. Abstrahując od metody rozliczenia wcześniejszej całkowitej kwoty kredytu, wydaje się, że przykładowa kwota prowizji w wysokości 82 000 zł wielokrotnie przekracza koszty faktycznie poniesione przez pożyczkodawcę z tytułu udzielenia takiej pożyczki.

Dodatkowym argumentem przemawiającym za interpretacją przyjętą przez Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest fakt, że ustawa przewiduje możliwość zastrzeżenia przez kredytodawcę w umowie prowizji za spłatę kredytu przed terminem, co oznacza, że kredytodawca może sobie w ten sposób zrekompensować wcześniejszą spłatę kredytu, pod warunkiem że przewidzi taką możliwość w umowie i kredytobiorca zostanie o tym rzetelnie poinformowany.

Z analizy spraw prowadzonych przed Rzecznikiem wynika, że kredytodawcy nie zgadzają się z przejętą przez Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK interpretacją zasad rozliczania wcześniejszej spłaty kredytu. Rzecznik Finansowy zawsze w toku prowadzonych spraw pyta, dlaczego kredytodawca nie rozliczył wszystkich kosztów kredytu i co jest podstawą określenia wysokości danej opłaty czy prowizji, a w szczególności za jakie czynności jest ona naliczana. Argumentacja prezentowana przez kredytodawców w tym zakresie bywa bardzo ciekawa, a w niektórych przypadkach sprzeczna z przyjętą przez kredytodawców interpretacją art. 49 u.k.k.

PRZYKŁAD:

Przykładowe argumenty sformułowane przez kredytodawców w odpowiedziach na pisma Rzecznika Finansowego.

Bank ponownie wskazuje, że pobrana prowizja pełni funkcję wynagrodzenia Banku za ryzyko związane z udzieleniem kredytów. Podkreślenia wymaga fakt, że udzielenie kredytów stanowi obciążenie ryzykiem wkładów złożonych w Banku przez deponentów. Zatem prowizja pokrywa ryzyko braku zwrotu kredytu przez kredytobiorcę. Ryzyko to

powstaje każdorazowo w chwili udostępnienie środków kredytobiorcy, zatem ma charakter jednorazowy.

Kasa wskazuje, że prowizja stanowi kompensatę kosztów uruchomienia kredytu (m. in. związanych z pośrednictwem finansowym) oraz zawiera w sobie wynagrodzenie Kasy, powiększone o marżę skorygowaną ryzykiem związanym z prawdopodobieństwem spłacalności danej pożyczki.

Zgodnie z treścią umowy pożyczki zawartą z Wnioskodawcą opłata przygotowawcza jest jednorazową opłatą rozdzielaną proporcjonalnie do liczby rat pożyczki i uiszczana przez Klienta częściowo z każdą ratą w terminach spłaty rat. Do kosztów stałych zalicza się w szczególności ocena zdolności kredytowej Klienta, w tym sprawdzenie jego historii w Biurze Informacji Kredytowej oraz Biurach Informacji Gospodarczej oraz Bazie BIG PLUS, przygotowanie umowy za pośrednictwem platformy Blue Media, wycena ryzyka klienta na dzień zawarcia umowy (ryzyko stanowi również element części ruchomej limitu kosztów, ponieważ wraz z wydłużeniem okresu kredytowania ryzyko wzrasta).

W związku z powyższym, także prowizja za udzielenie kredytu może zawierać elementy marży kredytodawcy. Jak wskazuje się w doktrynie, wysokość marży zależy przede wszystkim od oceny ryzyka kredytowego dokonywanego przez kredytodawcę.

Prowizja będąca przedmiotem niniejszego postępowania – jako prowizja dotycząca wynagrodzenia Banku za udzielenie kredytu i stanowiąca koszt jednorazowy – nie może być uznana za koszt dotyczący okresu, o jaki skrócono czas obowiązywania umowy. Prowizja jest ustalana przez Bank w konkretnym przypadku, w zależności od wysokości udzielanego kredytu, a nie okresu kredytowania. Brak związku tego kosztu z okresem kredytowania powoduje zatem, iż nie podlega on rozliczeniu w przypadku całkowitej spłaty kredytu.

Analizując argumenty przedstawiane przez kredytodawców w odpowiedziach na pisma Rzecznika Finansowego, można zatem dojść do przekonania, że ryzyko związane z udzieleniem kredytu materializuje się tylko w chwili udzielenia kredytu i absolutnie nie występuje już w dalszym okresie kredytowania. Natomiast prowizja za udzielenie kredytu –choć zawiera w sobie element marży, czyli wynagrodzenia dla kredytodawcy – nie ma nic wspólnego z okresem kredytowania, a

jedynie z wysokością udzielonego kredytu, choć jak wyjaśniają kredytodawcy, związana jest z ryzykiem spłacalności danego kredytu.

W ocenie Rzecznika taka argumentacja świadczy w istocie o powiązaniu funkcjonalnym prowizji i opłat związanych z udzieleniem kredytu z okresem, na jaki został udzielony kredyt. Zarówno ryzyko związane z udzieleniem kredytu, jak i wynagrodzenie kredytodawcy związane z ryzykiem spłacalności trwają przez cały okres umowy, aż do momentu spłaty kredytu w całości. Natomiast spłata pożyczki wcześniej, przed terminem wynikającym z umowy, ryzyko to ogranicza.

Nie ulega również wątpliwości, że prowizja za udzielenie kredytu zawiera w sobie element wynagrodzenia. Skoro w przypadku wcześniejszej spłaty kapitał wraca do kredytodawcy, a zatem konsument przestaje z niego korzystać, brak jest uzasadnienia tego, aby kredytodawca pobierał wynagrodzenie z tego tytułu. Zresztą kredytodawcy nie mają problemu z rozliczeniem odsetek za okres po wcześniejszej spłacie kredytu, a odsetki są właśnie wynagrodzeniem od udzielonego kapitału.

Należy też mieć na względzie, że celem ustawodawcy przy tworzeniu art. 49 u.k.k. było takie jego skonstruowanie, by uniemożliwić jego obchodzenie poprzez przerzucanie większości kosztów pożyczki do jakiejś kategorii opłat, np. wstępnych.

⚠ Dlatego też Rzecznik Finansowy konsekwentnie za prawidłowe uznaje takie rozumienie art. 49 u.k.k., że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów kredytu, niezależnie od ich charakteru (czy są jednorazowe, jednostkowe lub związane czy też nie z okresem kredytowania) i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę.

Warto podkreślić, że po interwencji Rzecznika w co czwartej sprawie kredytodawcy zwracają kredytobiorcom kwoty wynikające z nieprawidłowego rozliczenia wcześniejszej spłaty kredytu. W przypadku podtrzymania stanowiska przez pożyczkodawcę i skorzystania przez klienta z prawa do sądu Rzecznik Finansowy przedstawia na wniosek klienta tzw. istotny pogląd²⁶.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów także wszczął już pierwsze postępowania w sprawie braku zwrotu części kosztów kredytu w przypadku jego wcześniejszej spłaty.

²⁶ Przykładowe istotne poglądy dotyczące zwrotu prowizji lub opłaty przygotowawczej można znaleźć na stronie Rzecznika Finansowego: <https://www.rf.gov.pl/istotny-poglady-przyklady>



PORADA Co może zrobić klient?

W przypadku gdy po wcześniejszej spłacie kredytu pozostają wątpliwości co do rozliczenia przez kredytodawcę kosztów kredytu, np. kredytodawca nie rozliczył prowizji za udzielenie pożyczki, należy złożyć reklamację do kredytodawcy z żądaniem zwrotu części prowizji czy innych opłat i kosztów, które nie zostały rozliczone proporcjonalnie do skrócenia okresu umowy pożyczki. Gdyby pożyczkodawca odmówił uznania reklamacji, można zwrócić się do Rzecznika Finansowego z prośbą o podjęcie interwencji w sprawie.

7. Nieuznawanie skuteczności oświadczenia kredytobiorcy o wcześniejszej spłacie pożyczki

Bardzo częstą niepokojącą praktyką, którą dostrzega Rzecznik w toku prowadzonych spraw, jest nieuznawanie przez kredytodawców oświadczenia kredytobiorcy o wcześniejszej całkowitej spłacie kredytu z powodu wpłaty przez kredytobiorcę niewystarczającej kwoty środków koniecznej do rozliczenia kredytu. W tym wypadku bardzo często dochodzi do takiej sytuacji, że wpłacona przez kredytodawcę kwota zostaje albo potraktowana jako wcześniejsza częściowa spłata kredytu, co wiąże się ze spłatą kapitału i zmianą umowy (skróceniem okresu kredytowania albo zmianą wysokości rat), albo też zostaje zaksięgowana na poczet przyszłych rat kredytu; innymi słowy wpłacona kwota trafia na rachunek służący do spłaty kredytu i w terminach płatności raty kredytodawca pobiera część kwoty na spłatę bieżącej raty.

⚠ W tym ostatnim przypadku sytuacja jest o tyle niebezpieczna, że najczęściej konsument nie ma świadomości, że jego wcześniejsza spłata kredytu przebiegła nieprawidłowo i dowiaduje się o tym dopiero, gdy zabraknie wpłaconej kwoty na spłatę bieżących rat – często dopiero po latach.

Przez ten czas oczywiście kredytodawcy naliczają kredytobiorcy odsetki od kapitału, tak jakby kredytodawca wcześniejszej spłaty nie dokonał.

W niektórych przypadkach wręcz kredytodawcy żądają wpłaty całkowitej kwoty do zapłaty, która obejmuje nie tylko kwotę udzielonego kredytu, opłaty i koszty kredytu, ale i odsetki

za cały okres kredytowania. Zdaniem kredytodawców kredytobiorca po złożeniu oświadczenia o wcześniejszej spłacie kredytu musi najpierw wpłacić całość zobowiązania wynikającego z umowy, a dopiero potem kredytodawca dokona zwrotu należnych mu kosztów.

W ocenie Rzecznika postępowanie kredytodawców zarówno w przypadku wpłaty zbyt małej kwoty kredytobiorcy przy wcześniejszej spłacie pożyczki, jak i w przypadku żądania wpłaty przez kredytobiorcę łącznej kwoty do zapłaty wynikającej z umowy jest nieprawidłowe.

Należy mieć na względzie, że wyrażając wolę wcześniejszej spłaty kredytu, kredytobiorca składa oświadczenie woli, które nie może być w żaden sposób modyfikowane przez kredytodawców. Oznacza to, że w przypadku, gdy konsument wpłaci zbyt małą kwotę, niewystarczającą na całkowitą spłatę kredytu na dzień wpłaty, kredytodawca powinien dokonać rozliczenia w terminie 14 dni od dnia dokonania wcześniejszej spłaty kredytu w całości, zgodnie z art. 52 u.k.k., i albo wezwać kredytobiorcę do dopłaty brakującej kwoty, albo zwrócić część wpłaconej kwoty, gdyby klient dokonał nadpłaty.

Żądanie natomiast w przypadku całkowitej spłaty kredytu łącznej kwoty do zapłaty, tj. nie tylko kwoty udzielonego kredytu, ale także wszystkich kosztów i odsetek za cały okres, na jaki została zawarta umowa kredytu, jest całkowicie bezpodstawne i zasadniczo przeczy idei wcześniejszej spłaty kredytu.



PORADA **Co może zrobić klient?**

Konsument w przypadku wystąpienia opisanych powyżej kłopotów z wcześniejszą spłatą kredytu w całości powinien zażądać w reklamacji składanej do kredytodawcy rozliczenia kredytu na dzień złożenia oświadczenia o wcześniejszej spłacie pożyczki oraz zwrócenia ewentualnej nadpłaty lub wezwania do zapłaty, jeżeli wpłata była niewystarczająca.

Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona negatywnie, konsument może zgłosić się do Rzecznika z prośbą o pomoc.

Część II – Praktyki kredytodawców kwestionowane przez Rzecznika związane z oferowanymi wzorcami umownymi

1. Ograniczenie prawa kredytobiorcy do wcześniejszej spłaty kredytu

Rzecznik Finansowy zaobserwował praktykę polegającą na uzależnianiu przez kredytodawcę prawa do wcześniejszej spłaty kredytu od poinformowania go przez konsumenta o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu.

PRZYKŁAD:

W jednym z analizowanych wzorców umów kredytu konsumenckiego znalazło się następujące postanowienie:

O zamiarze dokonania spłaty pożyczki przed terminem Pożyczkobiorca powinien poinformować Pożyczkodawcę na co najmniej 3 dni przed planowanym terminem spłaty, w przeciwnym razie wpłata ta może zostać zaliczona przez Pożyczkodawcę na spłatę kolejnych rat pożyczki, opłat oraz odsetek zgodnie z obowiązującą Umową oraz Harmonogramem spłat.

Faktycznie w poprzedniej ustawie o kredycie konsumenckim z dnia 20 lipca 2001 r.²⁷ istniał wymóg poinformowania pożyczkodawcy o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu. Warto jednak przypomnieć, że nowa ustawa o kredycie konsumenckim zniósła ten obowiązek. Na podstawie przepisów obowiązującej ustawy o kredycie konsumenckim kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z tymi informacjami, m.in. informację o prawie konsumenta do spłaty


²⁷ Dz. U. Nr 100, poz. 1081.

kredytu przed terminem²⁸ – informacja ta przekazywana jest na odpowiednim formularzu informacyjnym²⁹. Ponadto również umowa o kredyt konsumencki powinna określać prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem oraz procedurę spłaty kredytu przed terminem³⁰. Konsument ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie³¹, kredytodawca zaś nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od poinformowania go przez konsumenta o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu³².

W ocenie Rzecznika Finansowego wspomniane w powyższym przykładzie postanowienie narusza art. 48 ust. 2 u.k.k.

 Zgodnie z tym przepisem kredytodawca nie może bowiem uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od uzyskania informacji od konsumenta.

W doktrynie przyjmuje się, iż wprowadzona regulacja „ma na celu uniknięcie sytuacji, w których kredytodawcy zamieszczaliby we wzorach umów postanowień faktycznie prowadzących do ograniczenia prawa konsumenta do spłaty kredytu przed terminem, np. przez wprowadzanie postanowień nakładających na konsumenta obowiązek wcześniejszego poinformowania kredytodawcy o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu. Należy zatem stwierdzić, że nawet w przypadku, w którym konsument nie poinformuje kredytodawcy o zamiarze skorzystania z prawa do wcześniejszej spłaty kredytu, kredytodawca nie może przewidywać dla konsumenta negatywnych konsekwencji, np. w postaci odmowy przyjęcia kwoty spłacanej przed terminem”³³.

 W praktyce tak sformułowane postanowienie umowy nie tylko wprost jest niezgodne z art. 48 ust. 2 u.k.k., ale najczęściej prowadzi też do sytuacji, w której konsument jest przeświadczony o tym, że dokonał całkowitej wcześniejszej spłaty pożyczki. Tymczasem pożyczkodawca zalicza wpłatę konsumenta na poczet przyszłych rat, nie pomniejszając kapitału pozostałego do spłaty. Powoduje to w dalszym ciągu naliczanie odsetek i innych kosztów związanych z umową kredytu.

²⁸ Art. 13 ust. 1 pkt 16 u.k.k.

²⁹ Art. 13 ust. 1 pkt 16 w zw. z art. 14 u.k.k.

³⁰ Art. 30 ust. 1 pkt 16 u.k.k.

³¹ Art. 48 ust. 1 u.k.k.

³² Art. 48 ust. 2 u.k.k.

³³ Z. Ofiarski, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Lex 2014.

Konsument dowiaduje się o nieprawidłowym zaksięgowaniu jego wpłaty dopiero wtedy, gdy pożyczkodawca po dłuższym okresie wzywa go do zapłaty kolejnej raty – z uwagi na fakt wyczerpania środków wpłaconych przez konsumenta, z których do tej pory następowała spłata rat wraz z należnymi odsetkami i kosztami.



PORADA
Co może zrobić klient?

Zdaniem Rzecznika Finansowego w takiej sytuacji kredytobiorca może domagać się rozliczenia pożyczki z uwzględnieniem terminu (dnia), w którym pożyczka została faktycznie spłacona, oraz zwrotu lub anulowania wszelkich kosztów i opłat, które klientowi zostały naliczone przez kredytodawcę w związku z nieuznaniem faktu wcześniejszej spłaty pożyczki.

Planując wcześniejszą spłatę kredytu, dla własnego bezpieczeństwa należy wyraźnie wskazać, że wpłata określonej kwoty środków dokonywana jest w celu wcześniejszej całkowitej lub częściowej spłaty kredytu, np. poprzez wpisanie w tytule przelewu informacji: „całkowita spłata kredytu” lub poprzez wysłanie oświadczenia informującego kredytodawcę, że wpłata dokonana w dniu takim i takim została dokonana w celu wcześniejszej spłaty pożyczki. Przy wcześniejszej częściowej spłacie kredytu warto sprawdzić zapisy umowy dotyczące takiej sytuacji. Często w warunkach umowy kredytodawca przewiduje bowiem, że klient np. powinien wówczas złożyć dyspozycję, czy wcześniejsza częściowa spłata kredytu ma spowodować skrócenie okresu kredytowania, czy też ma spowodować zmniejszenie wysokości rat.

2. Nieprawidłowe wskazywanie całkowitej kwoty kredytu

Kolejna kwestionowana przez Rzecznika Finansowego praktyka polega na dodawaniu kwoty kredytowanych kosztów kredytu do całkowitej kwoty kredytu, mimo że kwota ta nigdy nie była udostępniona (wypłacona) konsumentowi. Z treści przeanalizowanych spraw wynika, iż część instytucji pożyczkowych przyjmuje, że kredytowane koszty – takie jak prowizja, opłata przygotowawcza czy opłata administracyjna – mieszczą się w definicji całkowitej kwoty kredytu, a w konsekwencji mogą stanowić część tej kwoty. Przez kredytowane koszty kredytu należy rozumieć te koszty, które konsument pokrywa od razu po zawarciu umowy pożyczki, a kredytodawca udziela na nie konsumentowi kredytu. Niektóre z zapisów umownych były bardziej wyrafinowane i informowały, że całkowita kwota kredytu stanowi kwotę udzielonego konsumentowi kredytu oraz kwotę potrąconą przez pożyczkodawcę „zgodnie z dyspozycją pożyczkobiorcy”, zazwyczaj na opłaty związane z umową kredytową.

PRZYKŁAD:

W jednym z analizowanych wzorców umowy zamieszczono następującą definicję:

Całkowita kwota pożyczki to suma wszystkich środków pieniężnych, które Pożyczkodawca udostępnia Pożyczkobiorcy na podstawie umowy; w przypadku złożenia dyspozycji potrącenia z kwoty pożyczki, całkowita kwota pożyczki stanowi sumę kwoty pożyczki dla Pożyczkobiorcy oraz kwoty potrąconej wskutek dyspozycji Pożyczkobiorcy.

Tymczasem zgodnie z art. 5 pkt 7 u.k.k. informacja o wysokości całkowitej kwoty kredytu powinna obejmować jedynie te środki, jakie konsument otrzyma do swojej dyspozycji poprzez wypłatę gotówki do ręki lub wpłatę na rachunek bankowy.

⚠ Kwota wynikająca z kredytowanych kosztów kredytu, nie może być doliczana do całkowitej kwoty kredytu, ponieważ nie jest udostępniana konsumentowi – zazwyczaj od razu przekazywana jest na zapłatę kredytowanych kosztów i opłat.

W powyższej kwestii wypowiedział się m.in. Sąd Apelacyjny w Warszawie, który w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r.³⁴ wskazał, że: „Koszty związane z udzieleniem kredytu nie mogą stanowić części »całkowitej kwoty kredytu« w rozumieniu art. 5 pkt 7 ustawy z dnia 11 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1528 ze zm.) nawet wówczas, gdy kredytodawca udziela kredytu przeznaczonego na poniesienie tych kosztów. W konsekwencji, całkowita kwota kredytu obejmuje jedynie tę kwotę, która została faktycznie oddana do swobodnej dyspozycji konsumenta”.

Warto podkreślić, że także Prezes UOKiK zajmuje jednoznaczne stanowisko w kwestii doliczania przez kredytodawców do całkowitej kwoty kredytu kredytowanych kosztów kredytu. I tak przykładowo w decyzji z dnia 21 listopada 2016 r. nr RKR-9/2016 Prezes UOKiK³⁵ stwierdził uprawdopodobnienie stosowania przez pożyczkodawcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu. Jak wskazał Prezes UOKiK, „koszty te zawsze powinny być uwzględnione jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Wynika to z definicji całkowitej kwoty kredytu zawartej w art. 5 pkt 7 u.k.k., który nakazuje rozumieć pod tym pojęciem sumę wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt. Całkowitą kwotą kredytu są zatem – w rozumieniu ww. ustawy – wyłącznie środki faktycznie wypłacane przez Spółkę konsumentowi, bez uwzględnienia środków przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu”³⁶.

Również doktryna prawa wskazuje, jak ważne jest dla konsumenta prawidłowe przekazanie informacji o całkowitej kwocie kredytu: „Określenie całkowitej kwoty kredytu ma fundamentalne znaczenie z kilku względów. Po pierwsze, jest to zasadniczy element umowy o kredyt konsumencki, który wskazuje na rzeczywistą »wysokość« kredytu udzielonego konsumentowi, a więc ilość środków pieniężnych pozostawionych do jego dyspozycji. Po drugie, to w odniesieniu do tej kwoty (jako jej wartość procentowa) jest ustalana rzeczywista roczna stopa oprocentowania (art. 5 pkt 12 KredytKonsU). Po trzecie, całkowita kwota kredytu decyduje o tym, czy stosuje się do niego reżim

³⁴ Sygn. akt: VI ACa 560/16.

³⁵ Decyzja prawomocna.

³⁶ Patrz też RKT-61-09/15/BP.

przewidziany w ustawie (art. 3 ust. 1 ustawy oraz art. 2 ust. 2 lit. c dyrektywy 2008/48/WE). Po czwarte, zmiana, za porozumieniem stron, całkowitej kwoty kredytu w trakcie trwania umowy o kredyt konsumencki rodzi konieczność uaktualnienia przez kredytodawcę będących w jego posiadaniu informacji finansowych dotyczących konsumenta, zaś w wypadku znaczącej podwyżki całkowitej kwoty kredytu – przeprowadzenia ponownej oceny zdolności kredytowej konsumenta (art. 40 KredytKonsU i art. 8 ust. 2 dyrektywy 2008/48/WE)³⁷.

Podobne zdanie w niniejszej kwestii zajęła Komisja Europejska w *Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania*³⁸. Zgodnie z powyższym całkowita kwota kredytu (*total amount of credit*) nie obejmuje kwot, które stanowią koszt udzielonego kredytu, gdyż są one zamieszczone w całkowitym koszcie kredytu. Jako przykład Komisja podaje sytuację, w której wierzyciel udziela konsumentowi kredytu na kwotę 5000 euro, przy czym koszt udzielenia kredytu w wysokości 100 euro jest wliczony w pulę udostępnianą konsumentowi i następnie potrącany jest w momencie wypłaty środków. Faktycznie więc konsument może rozporządzać jedynie 4900 euro i to właśnie ta kwota – w ocenie Komisji Europejskiej – powinna stanowić całkowitą kwotę kredytu (całkowitą kwotę pożyczki)³⁹.

Można zadać sobie pytanie, po co kredytodawcy dokonują takiego zabiegu. Po części odpowiedź na to pytanie została przedstawiona na poniższej infografice. Główne zastrzeżenia Rzecznika Finansowego budzi kwota 11 tys. zł, w umowie określana jako przeznaczona na zapłatę kosztów pożyczki. Nie przypadkowo jednak w infografice Rzecznik Finansowy używa cudzysłowu w odniesieniu do słowa „kredyt”, gdyż nie dochodzi do udostępnienia tych środków klientowi. Równocześnie z umową pożyczki podpisuje on wniosek o potrącenie tej kwoty na rzecz pożyczkodawcy. Widać więc, że jest to umowa mająca na celu zawyżenie całkowitej kwoty pożyczki, a w konsekwencji maksymalnej łącznej kwoty do zapłaty przez klienta. Jak widać, koszty naliczone zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim są dużo niższe.

³⁷ K. Osajda, *Kredyt konsumencki*, C.H. Beck, Warszawa 2017, komentarz do art. 5.

³⁸ European Commission, *Commission staff working document Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge*, SWD(2012) 128 final, Bruksela 8 maja 2012, s. 11.

³⁹ Tak w uzasadnieniu decyzji Prezesa UOKiK nr RWA-25/2015, s. 21.



Zasadniczo ustawa o kredycie konsumenckim narzuca kredytodawcom limity kosztowe, jak przykładowo limit maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu, który nie może wynieść więcej niż 25% kwoty kredytu, powiększonej o 30% kwoty kredytu w stosunku rocznym. Im dłuższy jest okres kredytowania, tym większe koszty może naliczyć kredytodawca, jednakże zgodnie z art. 36a ust. 2 u.k.k. pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu. „Powiększanie” całkowitej kwoty kredytu o kredytowane koszty kredytu powoduje możliwość naliczenia wyższych opłat pozaodsetkowych.

W ocenie Rzecznika Finansowego opisana praktyka mylnego prezentowania całkowitej kwoty kredytu – stosowana zarówno przez instytucje pożyczkowe, jak i niektóre banki – wprowadza konsumentów w błąd co do podstawowych parametrów umowy, co stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 5 pkt 7 u.k.k. oraz art. 30 ust. 1 pkt 7 w zw. z art. 5 pkt 8 u.k.k., ale również pozwala na naliczenie wyższych kosztów niż wynikające z limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu wyliczonego dla prawidłowej całkowitej kwoty kredytu, co z kolei stanowi naruszenie art. 36a u.k.k. W konsekwencji takie działania pożyczkodawców w ocenie Rzecznika Finansowego mogą być uznane za nieuczciwą

praktyką rynkową, o której mowa w art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym⁴⁰.

Rzecznik w sytuacji stwierdzenia stosowania przez kredytodawcę opisanej praktyki zawiadamia każdorazowo o tym fakcie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.



PORADA **Co może zrobić klient?**

Trzeba pamiętać, że zgodnie z art. 36a pozaodsetkowe koszty kredytu wynikające z umowy o kredyt konsumencki nie należą się kredytodawcy w części przekraczającej maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu obliczone według ustawowego wzoru lub w części przekraczającej całkowitą kwotę kredytu (prawidłowo wskazaną). Zasadniczo w sytuacji opisanej powyżej klient – poza złożeniem reklamacji do podmiotu z żądaniem zwrotu nadwyżki opłaconych kosztów ponad prawidłowo ustalony limit pozaodsetkowych kosztów kredytu, a w przypadku nieuznania jego roszczeń wniosku do Rzecznika Finansowego z prośbą o podjęcie działań w jego imieniu – może jeszcze złożyć oświadczenie o tzw. kredycie darmowym. W ocenie Rzecznika Finansowego bowiem nieprawidłowe wskazanie całkowitej kwoty kredytu należy potraktować jako niepodanie tej informacji w ogóle. Natomiast brak wskazania całkowitej kwoty kredytu w umowie oraz naruszenia art. 36a u.k.k. poprzez zawyżenie maksymalnych kosztów pozaodsetkowych może być przesłanką, na mocy art. 45 ust. 1 u.k.k., do złożenia oświadczenia o kredycie darmowym. Warto też zwrócić uwagę, że jeżeli umowa o kredyt konsumencki nie zawiera wszystkich elementów określonych w art. 30 u.k.k., termin do odstąpienia od umowy kredytu nie rozpoczyna swojego biegu. W takim przypadku konsument może odstąpić od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia dostarczenia przez kredytodawcę wszystkich elementów wymienionych w art. 30 u.k.k., czyli wskazania prawidłowej całkowitej kwoty kredytu. Konsument może także złożyć pozew o uznanie przez sąd, że kredytodawca stosował wobec niego nieuczciwą praktykę rynkową.

⁴⁰ Dz. U. z 2017 r., poz. 2070.

3. Brak kompleksowej informacji w umowie o prawie do odstąpienia od umowy kredytu i zasadach wykonania tego prawa

Na podstawie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim konsument ma prawo do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres oświadczenie o odstąpieniu od umowy, przy czym dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dodatkowo kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest zobowiązany przy zawarciu umowy wręczyć konsumentowi, na trwałym nośniku, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby)⁴¹. Niestety Rzecznik Finansowy dostrzega aż trzy obszary naruszeń w tym zakresie.

PRZYKŁAD:

W jednym z analizowanych wzorców umów kredytu konsumenckiego znalazło się następujące postanowienie:


Pożyczkobiorca może odstąpić od Umowy Pożyczki w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej zawarcia doręczając osobiście wypełniony formularz odstąpienia od Umowy do oddziału Pożyczkodawcy lub przesyłając go listem poleconym na adres: [...].


W ocenie Rzecznika Finansowego wskazane postanowienie może być niezgodne z art. 53 ust. 3, 4, 5 w zw. z art. 47 u.k.k.⁴²

Po pierwsze, zgodnie z tym postanowieniem kredytobiorca może wykonać swoje prawo do odstąpienia od umowy pożyczki w terminie maksymalnie 14 dni od daty jej zawarcia, doręczając osobiście formularz odstąpienia lub przesyłając go listem poleconym na adres

⁴¹ Art. 53 ust. 1, 3, 4, 5 u.k.k.

⁴² Art. 47 u.k.k. stanowi, iż: „Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy ustawy”.

kredytodawcy. Ustawa tymczasem w tym zakresie nie wymaga, aby złożenie oświadczenia o odstąpieniu zostało wykonane w określony sposób (w określonej formie). Należy zatem przyjąć, że kredytobiorca może w każdy dowolny sposób „złożyć” kredytodawcy swoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytu, byle spełniało ono cechy oświadczenia woli w rozumieniu art. 60 k.c. Innymi słowy z treści oświadczenia musi wynikać wola kredytobiorcy odstąpienia od zawartej umowy kredytu.  **Przy takim sformułowaniu postanowienia umowy informującego o uprawnieniu do odstąpienia, jak wskazane powyżej, konsument może odnieść wrażenie, że złożenie przez niego oświadczenia o odstąpieniu od umowy ważne będzie tylko wtedy, gdy „doręczy je osobiście” do oddziału pożyczkodawcy lub wysła pocztą na adres kredytodawcy, co oczywiście nie jest zgodne z wymogami ustawy o kredycie konsumenckim.**


Po drugie, podobnie należy ocenić wymaganie od konsumenta złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy poprzez wypełnienie formularza odstąpienia dołączonego do umowy kredytu. Czym innym jest nałożony na kredytodawcę ustawą o kredycie konsumenckim obowiązek wręczenia konsumentowi przy zawarciu umowy kredytu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy – z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby) – który to wzór ma przede wszystkim walor informacyjny dla konsumenta, a czym innym jest wymaganie od konsumenta złożenia oświadczenia na określonym formularzu. Należy bowiem pamiętać, że oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytu, podobnie jak wypowiedzenie umowy, jest jednostronnym prawnokształtującym oświadczeniem woli, do którego przede wszystkim zastosowanie będą miały przepisy o formie i skutkach oświadczeń woli z kodeksu cywilnego (art. 60 i nast. k.c.). Aby oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od umowy kredytu wywołało oczekiwany skutek uznania umowy za niezawartą, wystarczające jest złożenie takiego oświadczenia w dowolnej formie, nawet ustnie – tak aby kredytodawca miał możliwość zapoznania się z jego treścią oraz aby wynikała z niego wola składającego oświadczenie odstąpienia od umowy.  **Oczywiście dla celów dowodowych zawsze najbezpieczniej jest złożyć takie oświadczenie na piśmie, jednakże nie ma obowiązku, by pismo to było przygotowane na formularzu kredytodawcy.** Stawianie takiego wymogu konsumentom w postaci odpowiednio skonstruowanego postanowienia umowy („doręczając osobiście wypełniony formularz odstąpienia od Umowy do oddziału Pożyczkodawcy”) może wprowadzać ich w błąd, że oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytu nie może być złożone w inny sposób.

Po trzecie, przedsiębiorca nie przekazuje we wzorcu konsumentowi informacji wynikającej z art. 53 ust. 5 u.k.k. **⚠️ Stanowi on, iż dla zachowania terminu 14 dni na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Brak tej informacji przy tak sformułowanym postanowieniu umowy może powodować, że konsument błędnie odczyta sposób obliczania terminu do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy.** Wskazać bowiem należy, iż konsument, który zgodnie z zapisem chciałby odstąpić od zawartego kontraktu, musiałby to zrobić osobiście, dostarczając wypełniony formularz odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, lub musiałby z odpowiednim wyprzedzeniem nadać oświadczenie w placówce pocztowej lub w innej firmie przewozowej, tak aby dotarło ono w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy na adres odbiorcy – przez co okres na odstąpienie od umowy uległby znacznemu skróceniu. Warto również zauważyć, iż nawet w przypadku wcześniejszego nadania przesyłki konsument nie miałby pewności, czy przedmiotowe pismo zostało doręczone przed upływem ustawowego terminu, a tym samym czy oświadczenie zostało „złożone” pod adresem wskazanym przez przedsiębiorę w terminie 14 dni od zawarcia umowy. Zastosowane przez pożyczkodawcę postanowienie umowne może zatem wprowadzać konsumenta w błąd.

Należy zauważyć, że w ocenie Rzecznika Finansowego konsument powinien otrzymywać pełną i rzetelną informację o możliwości realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego. Dlatego też kredytodawcy powinni w stosowanych wzorcach umów kredytu lub innych dokumentach informujących konsumenta o jego prawach przekazywać wszystkie informacje wynikające z art. 53 ust. 3, 4, 5 u.k.k. łącznie. W przeciwnym wypadku termin do odstąpienia od umowy może być źle rozumiany przez konsumentów. W przypadku stwierdzenia przez Rzecznika Finansowego opisanej praktyki na bieżąco informuje on Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o dostrzeżonych nieprawidłowościach.

Na marginesie warto także dodać, że zarówno z prawa krajowego (art. 53 u.k.k.), jak także unijnego (art. 14 dyrektywy 2008/48/WE), nie wynika, w jakiej formie należy złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

Niemniej jednak wymóg formalny dla oświadczenia konsumenta wynikać może z art. 77 § 2 i 3 *in fine* k.c. – wymagającego złożenia w zwykłej formie pisemnej oświadczenia o odstąpieniu od umowy, która sama zawarta została z zachowaniem zwykłej formy

pisemnej lub innej formy szczególnej. W rezultacie zawarcie umowy kredytu z zachowaniem wymogu formy pisemnej, zastrzeżonego w art. 29 ust. 1 u.k.k., nakładać będzie na konsumenta obowiązek złożenia oświadczenia w sposób przewidziany w art. 78 k.c. (a więc przez sporządzenie dokumentu i jego własnoręczne podpisanie, ewentualnie przez przekazanie oświadczenia w formie elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym).  **Jednakże trudno w tym kontekście nie zauważyć, że na podstawie art. 73 § 1 k.c. forma pisemna oświadczenia o odstąpieniu zastrzeżona będzie ad probationem (dla celów dowodowych).** Tym samym zgodnie z art. 74 § 2 k.c. w przypadku niedochowania przez kredytobiorcę pisemnej formy oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy kredytu będzie musiał on wykazać w postępowaniu sądowym, że takie oświadczenie zostało przez niego złożone⁴³.



PORADA **Co może zrobić klient?**

W sytuacji nieuznania przez kredytodawcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy, ze względu na przykładowo złą formę tego oświadczenia lub niewłaściwy sposób złożenia, należy w reklamacji złożonej do kredytodawcy przede wszystkim zażądać uznania złożonego oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy ze wszystkimi jego skutkami – to jest nieponoszenia przez konsumenta żadnych kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu. Trzeba jednak pamiętać, że jeżeli konsument uważa, że złożył prawidłowo oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy kredytu, ma on obowiązek niezwłocznego zwrotu kwoty udostępnionego kredytu wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

W przypadku nieuznania reklamacji przez kredytodawcę można zwrócić się do Rzecznika Finansowego z prośbą o podjęcie działań w sprawie.

⁴³ Ograniczenie dowodowe zawarte w tym przepisie dotyczące braku możliwości użycia takich środków dowodowych jak zeznania świadków czy przesłuchanie stron, nie obejmuje sytuacji, gdy dowód zgłasza konsument w sporze z przedsiębiorcą albo fakt dokonania tej czynności wynika z innego dokumentu.

4. Nakładanie na konsumenta obowiązku poniesienia kosztów odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego niezgodnych z ustawą

Zgodnie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim klient ma 14 dni od zawarcia umowy na odstąpienie od niej. Intencją ustawodawcy było, żeby konsument nie ponosił z tego tytułu żadnych kosztów poza pokryciem kosztów odsetek za czas korzystania z kapitału. Tymczasem w praktyce Rzecznik Finansowy zetknął się z postanowieniami umownymi nakładającymi na konsumenta obowiązek poniesienia pewnych kosztów.

PRZYKŁAD:

W jednym z analizowanych wzorców umów kredytu konsumenckiego znalazło się następujące postanowienie:

W razie odstąpienia od umowy Pożyczkodawca obowiązany jest niezwłocznie zwrócić poniesione przez Pożyczkobiorcę na rzecz Pożyczkodawcy koszty udzielanej pożyczki, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej [...].

Zgodnie z treścią tego postanowienia pożyczkobiorca w związku z odstąpieniem od umowy pożyczki zobligowany jest do zapłaty nie tylko odsetek za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia spłaty pożyczki, ale również do poniesienia kosztu opłaty przygotowawczej. W ocenie Rzecznika Finansowego nakładanie na konsumenta obowiązku poniesienia kosztu opłaty przygotowawczej w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego stoi w sprzeczności z art. 54 ust. 1 i 4 u.k.k.

Zgodnie z art. 54 ust. 1 u.k.k.: „Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu”. Zamiar ustawodawcy w zakresie możliwości obciążenia konsumenta jedynie kosztami odsetek za czas korzystania z kapitału dodatkowo jest wzmocniony art. 54 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, wedle którego: „W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 53, kredytodawcy nie przysługują żadne

inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych kosztów poniesionych przez niego na rzecz organów administracji publicznej”.

Z przepisu tego jasno wynika, że konsument zobowiązany jest jedynie do zapłaty odsetek za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia jej spłaty, a w umowach kredytu konsumenckiego zawartych przed dniem 22 lipca 2017 r. – także opłat notarialnych⁴⁴.

⚠ W związku z tym wszystkie inne opłaty i koszty – w tym także opłata przygotowawcza – powinny zostać konsumentowi zwrócone przez kredytodawcę.

Warto przy tym miejscu wspomnieć, że w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych prowadzonym przez Prezesa UOKiK pod nr 4113 znajduje się już postanowienie o tożsamej treści, to jest: „W razie odstąpienia od umowy Pożyczkodawca obowiązany jest niezwłocznie zwrócić poniesione przez Pożyczkobiorcę na rzecz Pożyczkodawcy koszty udzielanej pożyczki, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej [...]”.



PORADA **Co może zrobić klient?**

W oparciu o przytoczone powyżej argumenty, w szczególności art. 54 ust. 4 u.k.k. można złożyć u pożyczkodawcy reklamację i zażądać w niej zwrotu niesłusznie zatrzymanych kwot, np. opłaty przygotowawczej. Jeśli taka reklamacja nie zostanie rozpatrzona pozytywnie, należy zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania interwencyjnego.

⁴⁴ Art. 54 ust. 4 u.k.k. został zmieniony przez art. 82 pkt 18 ustawy z dnia 23 marca 2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. poz. 819), która weszła w życie w dniu 22 lipca 2017 r., poprzez skreślenie słów „oraz opłat notarialnych”.

5. Umowa kredytu składająca się z kilku dokumentów (wzorców)

5.1. Zawieranie umowy pożyczki w formie umowy ramowej

Rzecznik Finansowy zauważył również niepokojącą praktykę wynikającą z oferowania konsumentom pożyczki na podstawie dwóch umów: tzw. umowy ramowej (ogólnej) i umowy konkretnej pożyczki, którą można nazwać „szczegółową”. W praktyce kredytobiorca, chcąc zawrzeć umowę pożyczki np. na 1000 zł, zawiera jednocześnie umowę ramową określającą główne zasady udzielania pożyczek (zazwyczaj na czas nieokreślony) oraz umowę pożyczki na 1000 zł, która zawiera już szczegółowe informacje dotyczące tej konkretnej pożyczki z określonym terminem spłaty. Przez pożyczkodawców jest ona określana czasem jako potwierdzenie zawarcia umowy, uzgodnienie indywidualnych warunków umowy lub po prostu umowa pożyczki. Z reguły odnosi się ona do warunków konkretnej pożyczki, takich jak kwota pożyczki, jej oprocentowanie, termin spłaty, ewentualnie liczba rat. Zazwyczaj umowa szczegółowa odsyła do umowy ramowej. Zatem znaczna część postanowień umowy pożyczki zawarta jest w umowie ramowej, a pozostała, niewielka część znajduje się w odrębnym dokumencie, stanowiącym umowę szczegółową pożyczki. W oparciu o zapisy umowy ramowej konsument może wnioskować wielokrotnie o kolejne pożyczki. Bardzo często konsumenci nawet nie zdają sobie sprawy, że pomimo spłacenia pożyczki udzielonej na podstawie umowy szczegółowej umowa ramowa nadal trwa, bo nie została rozwiązana.

Konstrukcja umowy ramowej stosowana w ramach udzielania kredytu konsumenckiego nasuwa wiele trudności interpretacyjnych w zakresie określenia charakteru tej umowy. Zasadniczo prawo polskie nie zawiera definicji umowy ramowej jako takiej, z drobnymi wyjątkami przewidzianymi w prawie zamówień publicznych czy w ustawie o usługach płatniczych. Umowa ramowa nie stanowi umowy nazwanej w rozumieniu kodeksu cywilnego, a zasadniczo jej kształt wypracowany został przez praktykę handlową zgodnie z zasadą swobody umów. W takim ujęciu można przyjąć, że umowa ramowa jest z reguły długoterminową umową handlową, która obejmuje obowiązek wielokrotnego współdziałania przy zawieraniu poszczególnych umów realizacyjnych.

Podobnie było w kilku ocenianych wzorcach, które posługiwały się umową ramową, gdzie zawarcie takiej umowy skutkowało możliwością wielokrotnego udzielenia pożyczek lub

zawarcia umów pożyczki na warunkach i w sposób określony w umowie ramowej. W kilku przypadkach jednak treść umowy ramowej sugerowała, że konsument ma do czynienia z umową kredytu odnawialnego, poprzez wprowadzenie terminów wypowiedzenia dla umowy kredytu odnawialnego z art. 42 u.k.k.

Stosowanie modelu umowy ramowej wiąże się także z bardzo różnym podejściem kredytodawców do zagadnienia wypowiedzenia umowy (tak ze strony kredytodawcy, jak i kredytobiorcy). W kilku przypadkach w umowie ramowej wprowadzono terminy wypowiedzenia jak dla kredytu odnawialnego z art. 42 u.k.k.⁴⁵ Niektóre wzorce przewidywały możliwość wypowiedzenia umowy ramowej, co jednakże nie miałyby skutkować wypowiedzeniem szczegółowej umowy pożyczki. Jeden ze wzorców zawierał natomiast postanowienie, zgodnie z którym wypowiedzenie umowy ramowej miałyby powodować natychmiastową wymagalność wypłaconej pożyczkobiorcy pożyczki.

Zarysowany powyżej problem wynika stąd, że w przypadku stosowania modelu „umowa ramowa – umowa szczegółowa” stosunek prawny pożyczki regulują dwa odrębne dokumenty, które traktowane są przez pożyczkobiorcę jako dwie odrębne umowy. Jednakże z punktu widzenia obowiązujących przepisów w takim przypadku jedną umowę pożyczki – w sensie materialnoprawnym – tworzą postanowienia zawarte zarówno w umowie szczegółowej pożyczki, jak i w umowie ramowej (por. art. 30 u.k.k.). Artykuł ten nakłada na kredytodawcę szczegółowy obowiązek informacyjny, poprzez wymóg umieszczenia w dokumencie umowy ściśle określonych informacji wymaganych prawem.


Dopuszczenie zatem do sytuacji, w której istnieje możliwość wypowiedzenia umowy ramowej bez wypowiedzenia umowy szczegółowej, może budzić wątpliwości z uwagi na to, że ewentualne wypowiedzenie umowy ramowej pozbawia umowę pożyczki w sensie materialnoprawnym niektórych elementów, które powinna ona zawierać stosownie do art. 30 u.k.k. W ocenie Rzecznika Finansowego taka sytuacja nie powinna mieć miejsca. Zatem w przypadku wypowiedzenia umowy ramowej szczegółowa umowa pożyczki – po pierwsze – może być niezgodna z art. 30 ust. 1 u.k.k., ponieważ nie będzie zawierała wszystkich elementów w tym przepisie określonych (tzn. przestanie istnieć umowa

⁴⁵ Art. 42 u.k.k.:

„1. 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.

2. Jeżeli umowa o kredyt tak stanowi, kredytodawca ma prawo wypowiedzieć, na trwałym nośniku, umowę o kredyt odnawialny z zachowaniem co najmniej dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia”.

pożyczki w sensie materialnoprawnym), po drugie – w zależności od danego przypadku – umowa taka może stać się *de facto* niewykonalna. Problem ten jest skutkiem ukształtowania wzorca umownego (oraz modelu udzielania pożyczek) przez kredytodawców w taki, a nie inny sposób, natomiast negatywnych konsekwencji z tego tytułu nie powinni ponosić konsumenci. Możliwa jest przy tym również taka interpretacja, że konsument wypowiedzi ramową umowę *pro futuro* (tzn. wyłącznie na przyszłość), wobec czego pomimo nastąpienia skutku wypowiedzenia znajdzie ona zastosowanie do wypłaconej wcześniej (na jej podstawie) pożyczki. W tym zakresie wiele zależy od konkretnych treści zawartych w umowie ramowej i umowie szczegółowej.

Konstruowanie umów pożyczki w formie umowy ramowej oraz zawieranych na podstawie tej umowy umów szczegółowych nie jest, w ocenie Rzecznika, praktyką niezgodną z prawem.  **Jednak kredytodawca w przypadku podjęcia decyzji o stosowaniu takiego modelu powinien zapewnić, aby umowa pożyczki zawierała elementy, o których mowa w art. 30 u.k.k., na każdym etapie wykonywania umowy. Dodatkowo wzorec umowy ramowej oraz umowy szczegółowej musi zostać kredytobiorcy doręczony lub udostępniony w formie elektronicznej – o ile umowa zawierana jest w takiej formie – jeszcze przed zawarciem umowy pożyczki w sensie materialnoprawnym.**

W ocenie Rzecznika, jeżeli pożyczkodawca posługuje się modelem „umowa ramowa – umowa szczegółowa”, to skutek w postaci postawienia kwoty pożyczki w stan natychmiastowej wymagalności może powstać wyłącznie na podstawie wypowiedzenia szczegółowej umowy pożyczki (z wyłączeniem wypowiedzenia sankcyjnego, o ile umowa go przewiduje). Jednocześnie należy uznać, że wypowiedzenie ramowej umowy nie stanowi wypowiedzenia szczegółowej umowy pożyczki oraz że wypowiedzenie szczegółowej umowy pożyczki nie stanowi wypowiedzenia ramowej umowy – są to odrębne czynności prawne, pomimo że obie umowy są funkcjonalnie ze sobą powiązane, ponieważ treść umowy pożyczki stosownie do art. 30 u.k.k. określają dopiero szczegółowa umowa pożyczki oraz ramowa umowa łącznie.

Dodatkowo nie można zapominać o tym, że stosowanie konstrukcji umowy ramowej powoduje niebezpieczeństwo zmiany wzorca w stosunku ciągłym. Badane przez Rzecznika wzorce, w których wykorzystywany był model umowy ramowej, przewidywały możliwość zmiany tej umowy na podstawie ogólnej klauzuli modyfikacyjnej. Dla klienta

zostało przewidziane prawo wypowiedzenia umowy ramowej w terminie 14 dni od dnia zawiadomienia o zmianie umowy. W ten sposób pożyczkodawca może w dość prosty sposób zmieniać zapisy umowy ramowej, na podstawie której udzielne będą kolejne pożyczki, włącznie np. ze zmianą opłat związanych z zawarciem umowy pożyczki.

Zatem choć Rzecznik Finansowy zasadniczo nie uznaje praktyki stosowania umowy ramowej za niezgodną z prawem, to zwraca uwagę, że posługiwanie się tym modelem może powodować dla kredytobiorcy szereg problemów praktycznych związanych z wykonaniem umowy. Pamiętać przy tym należy, że zgodnie z art. 29 ust. 3 u.k.k. umowa kredytu konsumenckiego powinna być sformułowana w sposób jednoznaczny i zrozumiały.



PORADA
Co może zrobić klient?

Zdaniem Rzecznika Finansowego, jeśli kredytobiorca na skutek nieczytelnych i niejasnych dla siebie postanowień umowy poniósł jakiegokolwiek koszty związane przykładowo z wypowiedzeniem umowy pożyczki lub umowy ramowej (które mogą wynikać np. z faktu nieskutecznego wypowiedzenia umowy przez klienta, gdy ten wypowiedział np. umowę ramową, a nie wypowiedział umowy szczegółowej), powinien złożyć reklamację do kredytodawcy z żądaniem zwrotu nienależnie w jego ocenie naliczonych opłat i kosztów, np. odsetek. Jeżeli reklamacja okaże się nieskuteczna, kredytobiorca może złożyć wniosek do rzecznika Finansowego z prośbą o podjęcie działań w jego sprawie.

5.2. Umowa kredytu konsumenckiego, regulamin i inne dokumenty

Dość częstą praktyką przy zawieraniu umów kredytu jest stosowanie obok wzorca umowy także innych wzorców umownych, np.: regulaminów, ogólnych warunków umów, taryf opłat i prowizji, które zazwyczaj poprzez odpowiednie odesłania znajdujące się w treści umowy mają zastosowanie także do zawieranej przez konsumenta umowy pożyczki. Choć praktyka ta jest dość powszechna w usługach kredytowych, Rzecznik Finansowy w niektórych przypadkach ma wątpliwości co do zakresu informacji przekazywanych w tych dokumentach oraz zasad ich stosowania.

PRZYKŁAD:

W jednej z badanych spraw na umowę kredytu w istocie mogły się składać się trzy dokumenty: umowa sensu stricto, regulamin i wyciąg z regulaminu. Sam dokument umowy zawierał tylko niektóre elementy, o których mowa w art. 30 ust. 1 u.k.k. Przeważająca ich część znajdowała się natomiast we wzorcu o nazwie „wyciąg z regulaminu”. Analiza tych trzech dokumentów budziła w dodatku wątpliwości co do ich spójności i transparentności.

Po pierwsze, trudno było przesądzić, czy „wyciąg z regulaminu” stanowił integralną część umowy, czy też – jak sugerowałaby nazwa – miał stanowić jedynie zestawienie najważniejszych postanowień zawartych w regulaminie, a więc w istocie mieć charakter informacyjny (subsydiarny). Sprawę dodatkowo komplikował fakt, że z umowy *sensu stricto* nie wynikało, aby miały do niej zastosowanie jakiegokolwiek załączniki (regulamin lub wyciąg z regulaminu).

Po drugie, z analizy regulaminu i wyciągu z regulaminu wynikało, że znajdują się w nich zupełnie różne zapisy i tylko nieznaczna ich część pokrywa się w obu wzorcach. Co więcej, wyciąg z regulaminu zawierał więcej informacji niż regulamin. Innymi słowy, w wyciągu z regulaminu zawarte były postanowienia (informacje), które nie znajdowały się w regulaminie, a tymczasem wydawać by się mogło, że to regulamin powinien zawierać więcej informacji. Jak sama nazwa wskazuje, „wyciąg z regulaminu” powinien stanowić zestawienie (skrót) najważniejszych postanowień zawartych w treści regulaminu, a nie

tworzyć zupełnie nowe uregulowania. Z powyższych względów i ze względu na to, że regulamin znacząco różnił się swoją treścią od wyciągu z regulaminu, nasuwało się pytanie, czy jeden z tych dokumentów jest nadrzędny i ewentualnie który z nich. Nazwa wzorców sugerowałaby, że powinien być to regulamin, jednakże porównanie treści obu dokumentów wskazywało, że wyciąg z regulaminu i sam regulamin należało czytać łącznie.

Powyzsza sytuacji prowadzi do wniosku, że konsumenci mogą być wprowadzani w błąd, gdyż w istocie muszą się zapoznać z treścią trzech wzorców, tj. umowy *sensu stricto*, regulaminu i wyciągu z regulaminu. Natomiast nazewnictwo wzorców może skłaniać konsumentów, którzy chcieliby wyczerpująco zapoznać się z postanowieniami umowy kredytu wraz ze wszelkimi dokumentami mającymi do niej zastosowanie, do analizy jedynie umowy i regulaminu, gdyż nazwa dokumentu „wyciąg z regulaminu” może sugerować, że nie zawiera on informacji innych niż zawarte w regulaminie.

PRZYKŁADY NIESPÓJNOŚCI OCENIANYCH WZORCÓW ZIDENTYFIKOWANYCH PRZEZ RZECZNIKA FINANSOWEGO:

- *Wyciąg z regulaminu określał prawo kredytobiorcy do spłaty kredytu przed terminem oraz procedurę spłaty, natomiast regulamin nie zawierał żadnych zapisów w tym zakresie.*
- *Wyciąg z regulaminu określał prawo kredytobiorcy do odstąpienia od umowy na zasadach wynikających z ustawy o kredycie konsumenckim, natomiast regulamin nie zawierał żadnych zapisów w tym zakresie.*
- *Wyciąg z regulaminu przewidywał prawo kredytodawcy do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz osoby trzeciej, natomiast regulamin nie zawierał żadnych zapisów w tym zakresie.*
- *Wyciąg z regulaminu określał stałą stopę oprocentowania kredytu, natomiast regulamin nie zawierał żadnych zapisów w tym zakresie.*
- *Wyciąg z regulaminu określał rzeczywistą roczną stopę oprocentowania (RRSO), natomiast regulamin nie zawierał żadnych zapisów w tym zakresie.*
- *Wyciąg z regulaminu określał możliwość polubownego rozstrzygnięcia sporów, natomiast regulamin nie zawierał żadnych zapisów w tym zakresie.*

- *Regulamin przewidywał, że spłata kredytu ma nastąpić gotówką do rąk przedstawiciela handlowego kredytodawcy, w wyciągu z regulaminu brak było odpowiedniego zapisu.*
-

Powyższe przykłady pokazują, że wyciąg z regulaminu zawierał więcej istotnych – z perspektywy kredytobiorcy – informacji niż sam regulamin. Regulamin w dużej mierze skupiał się na aspektach przedkontraktowych, przykładowo wskazywał na obowiązki informacyjne i kryteria, jakie powinien spełniać konsument, aby móc ubiegać się o otrzymanie kredytu, a także na postanowienia dotyczące oceny zdolności kredytowej czy opisujące procedury związane z zawarciem umowy kredytu. Natomiast wyciąg z regulaminu zawierał więcej informacji dotyczących realizacji umowy, a także zobowiązań i uprawnień stron z niej wynikających, istotnych z perspektywy konsumenta w okresie obowiązywania umowy.

Wydaje się, że sytuacja, w której wyciąg z regulaminu nie pokrywa się z treścią regulaminu w tym sensie, że zawiera postanowienia lub informacje, które nie znajdują się w samym regulaminie, nie sprzyja postulatowi przejrzystości umowy zawieranej z konsumentem, a w konkretnych okolicznościach może skutkować wprowadzeniem kredytobiorcy w błąd. W ocenie Rzecznika Finansowego wyciąg z regulaminu – jak sama nazwa wskazuje – powinien stanowić skrót najważniejszych ustaleń zawartych w treści regulaminu, a nie tworzyć zupełnie nowe uregulowania. Regulamin natomiast powinien obejmować elementy znajdujące się już w wyciągu z regulaminu, a także dodatkowe (mniej ważne z punktu widzenia realizacji umowy) informacje – co w przypadku analizowanych wzorców nie miało miejsca.

Należy natomiast przyjąć, że skoro z wzorca umowy *sensu stricto* nie wynikało, aby miały do niej zastosowanie jakiegokolwiek załączniki (regulamin lub wyciąg z regulaminu), to dokumenty te – niezależnie od ich treści – nie będą miały zastosowania do konkretnej umowy pożyczki zawartej przez konsumenta na podstawie tego wzorca.

Rzecznik zwraca uwagę, że zgodnie z art. 385 § 1 k.c. w razie sprzeczności treści umowy z wzorcem umowy strony są związane umową. Natomiast zgodnie z § 2 tego przepisu wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta.



PORADA **Co może zrobić klient?**

Jeśli kredytobiorca zawarł umowę kredytu, której postanowienia są sprzeczne z postanowieniami mającego do niej zastosowanie regulaminu czy ogólnych warunków umownych – np. w umowie przewidziano, że odsetki w stosunku dziennym przy odstąpieniu od umowy wynoszą 0 zł, a w regulaminie znajduje się postanowienie, iż w takim przypadku nalicza się odsetki dzienne w wysokości 1,25 zł – to zastosowanie będzie miał zapis umowy. Podobnie dzieje się w przypadku, gdy zapisy umowy są niejednoznaczne. Przykładowo umowa w sposób nieprecyzyjny wskazuje, jak kredytobiorca ma się zachować, gdy termin płatności raty przypada na dzień wolny od pracy. Kredytobiorca spłacił ratę w dniu następnym po dniu płatności raty wypadającym w dniu wolnym od pracy, a kredytodawca naliczył mu odsetki za opóźnienie, bo uważa, że kredytobiorca powinien spłacić ratę dzień przed dniem wolnym. Wówczas z uwagi na niejednoznaczny zapis kredytodawca powinien uznać, że konsument spłacił pożyczkę w terminie.

W każdym z takich przypadków należy złożyć reklamację do kredytodawcy, zakwestionować w niej postanowienia umowy niejednoznaczne lub sprzeczne i zażądać odwrócenia negatywnych konsekwencji zastosowania tych postanowień, w postaci np. zwrotu naliczonych odsetek za opóźnienie. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji można zwrócić się do Rzecznika Finansowego z prośbą o podjęcie działań w sprawie.

Część III – Naruszenia uprawnień klientów wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym

Rzecznik Finansowy dokonał analizy wzorców umów kredytowych również pod kątem ustawy o Rzeczniku Finansowym⁴⁶. Analiza nie wykazała rażących naruszeń w tym zakresie, aczkolwiek niektóre postanowienia wzorców budziły przedstawione poniżej wątpliwości.

1. Brak możliwości złożenia reklamacji ustnie – telefonicznie albo osobiście

Na podstawie art. 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym reklamacja może być złożona: w formie pisemnej – osobiście w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe⁴⁷, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego. Ponadto zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o Rzeczniku Finansowym podmiot rynku finansowego zamieszcza w umowie zawieranej z klientem informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji, w tym m.in. miejsce i formę złożenia reklamacji, termin rozpatrzenia reklamacji oraz sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.


Niektóre z badanych wzorców nie przedstawiały wszystkich możliwości składania reklamacji, jakie przewiduje ustawa o Rzeczniku Finansowym. Przykładowo wskazywano, że reklamacja może być złożona w formie pisemnej, natomiast nie informowano o możliwości złożenia reklamacji w formie ustnej.

⁴⁶ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2018 r., poz. 2038).

⁴⁷ Dz. U. poz. 1529.

PRZYKŁADOWE BRZMIENIE KWESTIONOWANYCH POSTANOWIEŃ:

- *Reklamacje należy składać drogą pisemną na adres Pożyczkodawcy lub Pośrednika, bądź za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail Pożyczkodawcy.*
 - *Wszelkie reklamacje należy składać w formie pisemnej na adres: [...], e-mail: [...].*
-

W ocenie Rzecznika Finansowego kredytodawcy – niezależnie od przyjętego modelu oferowania klientom możliwości zawarcia umowy kredytu (sprzedaż bezpośrednia, poza lokalem przedsiębiorstwa czy przez internet) – powinni umożliwiać konsumentom złożenie reklamacji pisemnie na adres kredytodawcy lub telefonicznie. Kredytobiorca powinien mieć też możliwość złożenia reklamacji osobiście, także ustnie, w siedzibie kredytodawcy lub w jego oddziałach. W umowie powinny być przewidziane wszystkie możliwe, z uwagi na sposób prowadzenia działalności przez kredytodawcę, sposoby składania reklamacji przez kredytobiorcę.  **Gdy kredytodawca posiada oddziały, a w umowie nie informuje o możliwości składania reklamacji także osobiście, postanowienie w takim kształcie nie tylko może być uznane za niezgodne z art. 4 ust. 1 w zw. z art. 3 ust. 2 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, ale także może być potraktowane jako wprowadzające kredytobiorców w błąd co do ich podstawowych uprawnień wynikających z ustawy o Rzeczniku Finansowym.**

Wątpliwości może również budzić kwestia, czy reklamacja zawierająca zastrzeżenia do usług świadczonych przez kredytodawcę może być składana na adres pośrednika. Przepisy ustawy o Rzeczniku Finansowym nie przewidują takiej możliwości, można jednakże przyjąć, że jeżeli jest to opcja dodatkowa, przewidywana przez kredytodawcę w umowie, to nie ma prawnych przeszkód, aby konsument mógł w taki sposób złożyć reklamację do kredytodawcy.

2. Brak prawidłowej informacji na temat możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury

Często powtarzającą się nieprawidłowością w analizowanych wzorcach jest brak prawidłowej i pełnej informacji dotyczącej pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. W oparciu o art. 35 ustawy o Rzeczniku Finansowym spór między klientem a podmiotem rynku finansowego może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego. Procedurę tę wszczyna się na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego, a dodatkowo na podstawie art. 37 ustawy o Rzeczniku Finansowym udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy. Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 20 u.k.k. informacja o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury powinna być zawarta w umowie kredytu konsumenckiego, a na etapie przedkontraktowym – w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego. Dodatkowo na podstawie art. 31 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich⁴⁸ informację o tzw. podmiocie uprawnionym, którym w przypadku podmiotów rynku finansowego jest Rzecznik Finansowy – obejmującą co najmniej adres strony internetowej podmiotu uprawnionego – pożyczkodawca powinien przekazać konsumentowi w sposób zrozumiały i łatwo dla niego dostępny, m.in. we wzorcach umów zawieranych z konsumentami i na stronie internetowej przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca taką prowadzi.

Natomiast na podstawie analizowanych przez Rzecznika spraw i wzorców umów można dojść do wniosku, że informacje o pozasądowym rozstrzygnięciu sporów udostępniane przez pożyczkodawców bywają niekompletne, np. wskazują wyłącznie w sposób ogólny na możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, a nie informują o tym, że Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy pożyczkodawcą a jego klientami. Bardzo często także nie ma wskazania adresu strony internetowej Rzecznika Finansowego. W niektórych umowach oraz formularzach informacja o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów nie pojawia się w ogóle. Zdarzały się również takie

⁴⁸ Dz. U. z 2016 r., poz. 1823.

formularze, które odsyłały w tym zakresie do umowy ramowej, która jednak nie zawierała informacji o możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu przed Rzecznikiem Finansowym.

Wiele formularzy zawierało w miejscu przeznaczonym na wskazanie informacji dotyczącej pozasądowego rozstrzygnięcia sporów informację o tym, że spory rozstrzyga sąd powszechny, zamiast wskazania podmiotu właściwego oraz procedury dostępu do pozasądowego – nie zaś sądowego – rozstrzygnięcia sporów.

Podsumowanie

Celem niniejszego Raportu była prezentacja dostrzeganych w praktyce Rzecznika Finansowego nieprawidłowości na rynku kredytów konsumenckich. Rzecznik ma nadzieję, że informacja ta okaże się wartościowa nie tylko dla klientów pozostających w sporze z pożyczkodawcą. Liczy też, że sami kredytodawcy zaprzestaną stosowania kwestionowanych w niniejszym Raporcie praktyk w ramach tzw. samoregulacji..

Rzecznik Finansowy zwraca uwagę, że w ciągu nieco ponad 3 lat odebrał łącznie ponad 4,5 tys. wniosków o interwencję w sporze związanym z kredytem konsumenckim (dokładnie były to 4572 wnioski w okresie od 12 października 2015 r. do 22 listopada 2018 r.). Niestety, Rzecznik dostrzega też coroczny wzrost liczby takich wniosków. Na przykład w 2017 r. zanotował 1506 takich wniosków, podczas gdy w 2018 r. będzie ich już ok. 1730 (według szacunków opartych na danych za 11 miesięcy 2018 r.).

Warto przy tym pokreślić, że liczba osób składających wnioski, nie jest – w opinii Rzecznika Finansowego – precyzyjnym miernikiem pokazującym skalę problemu. Warto bowiem zwrócić uwagę, że fakt umieszczenia w warunkach umowy kwestionowanych zapisów sprawia, że potencjalne szkody wynikające z ich stosowania mogą ponieść wszystkie osoby będące klientami danego podmiotu. Zdaniem Rzecznika Finansowego zadaniem organów państwa jest wczesne reagowanie na dostrzeżone nieprawidłowości, zanim jeszcze skala ich stosowania osiągnie większe rozmiary. W związku z tym niniejszy Raport zawiera opisy praktyk zidentyfikowanych we wnioskach klientów trafiających do Rzecznika, niekiedy w zaledwie kilku czy kilkunastu przypadkach.

Dodatkowo Rzecznik pragnie zwrócić uwagę na psychologiczny aspekt sprawiający, że tylko część klientów mających zastrzeżenia do swojej umowy kredytu konsumenckiego zgłasza się po wsparcie do Rzecznika. Wiele z osób zaciągających pożyczki znajduje się w bardzo złej kondycji nie tylko finansowej, ale też psychicznej. Część z nich obawia się podjęcia jakichkolwiek działań wobec pożyczkodawcy z obawy przed ewentualnymi reperkusjami. Sprzyjają temu karygodne działania windykacyjne samych pożyczkodawców lub innych podmiotów działających na ich rzecz. Przykładem jest opisana w niniejszym Raporcie praktyka polegająca na sugerowaniu, że brak płatności w terminie lub niespłacenie pożyczki w terminie powodują odpowiedzialność karną.

Jak wynika z Raportu, Rzecznik Finansowy informuje o zaobserwowanych nieprawidłowościach Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a w skrajnych wypadkach nawet prokuraturę. Z najnowszych informacji wynika, że urząd prowadzi niemal 60 postępowań wobec firm pożyczkowych⁴⁹, w niektórych przypadkach Urząd również informuje prokuraturę⁵⁰. Pojawiają się też kolejne informacje o karach dla nieuczciwych pożyczkodawców.⁵¹

Jeśli jednak okaże się, że praktyki niewątpliwie rażąco krzywdzące dla klientów, nie będą mogły być uznane na gruncie obecnych przepisów za nieuczciwą praktykę rynkową, będzie konieczne, zdaniem Rzecznika zwrócenie się do ustawodawcy o doprecyzowanie lub uszczelnienie przepisów. Rzecznik Finansowy ma jednak nadzieję, że opisane w Raporcie praktyki zostaną zaniechane – czy to na skutek postępowań UOKiK lub działań prokuratury, czy też w ramach tzw. samoregulacji i dobrych praktyk samego rynku.

Niewątpliwie ważne jest, aby osoby, które czują się skrzywdzone jakimś działaniem kredytodawcy, sygnalizowały ten problem Rzecznikowi Finansowemu. Na podstawie takich informacji od klientów Rzecznik Finansowy może podjąć działania nie tylko w ich indywidualnej sprawie, ale też informować właściwe organy czy proponować zmiany systemowe.

Rzecznik Finansowy liczy, iż niniejszy Raport będzie dla wielu konsumentów potwierdzeniem, że ich zastrzeżenia do umowy są słuszne, oraz zachęci ich do walki o swoje prawa.

⁴⁹ https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14863&news_page=1

⁵⁰ https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14439&news_page=7

⁵¹ https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14092&news_page=12