

internetowy
KWARTALNIK
ANTYMONOPOLOWY I
REGULACYJNY

7(12)

2023

SERIA ANTYMONOPOLOWA

- **Bankowość elektroniczna w Polsce w opinii klientów indywidualnych w świetle wyników badania własnego**
- **Narzędzia służące do weryfikacji zdolności kredytowej w prawie amerykańskim – skuteczny element ochrony kredytobiorców-konsumentów czy zbędne procedury?**
- **Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za produkt niebezpieczny – analiza warunków ubezpieczeniowych**

ISSN 2299-5749

CAR'S
Centre for Antitrust and Regulatory Studies
Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacyjnych



internetowy

KWARTALNIK

ANTYMONOPOLOWY I
REGULACYJNY

7(12)

2023

150. publikacja Programu Wydawniczego CARS

Redaktor naczelny: dr hab. Anna Piszcz, prof. UwB

Redaktor statystyczny: prof. dr hab. Jerzy Wierziński

Redaktor językowy: Anita Sosnowska

Projekt okładki: Darek Kondefer

ISSN: 2299-5749

Licencja: Creative Commons 4.0 Polska

Redakcja: Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacyjnych (CARS);

PL – 02-678 Warszawa, ul. Szturmowa 3; tel. (+48-22) 55-34-126;

www.ikar.wz.uw.edu.pl

e-mail: ikar@wz.uw.edu.pl

Wydawca: Uniwersytet Warszawski, ul. Krakowskie Przedmieście 26/28,

PL – 00-927 Warszawa; tel. (+48-22) 55-34-164

Skład i łamanie: Dom Wydawniczy ELIPSA;

PL – 00-189 Warszawa, ul. Inflancka 15/198;

tel.: (+48-22) 635-03-01; www.elipsa.pl

e-mail: elipsa@elipsa.pl

CARS

Centre for Antitrust and Regulatory Studies
Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacyjnych



RADA NAUKOWA

Prof. dr hab. **Andrzej Wróbel** (sędzia Sądu Najwyższego w stanie spoczynku) – przewodniczący.

Prof. dr hab. **Cezary Kosikowski** (doktor honoris causa Uniwersytetu im. Pavla Jozefa Šafárika w Koszycach, emerytowany pracownik Uniwersytetu w Białymstoku) – wiceprzewodniczący.

Członkowie:

Prof. dr hab. **Jan Barcz** (kierownik Katedry Prawa Międzynarodowego i Prawa Unii Europejskiej Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie).

Prof. dr hab. **Sławomir Dudzik** (Katedra Prawa Europejskiego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego).

Prof. dr hab. **Anna Fornalczyk** (partner COMPER Fornalczyk i Wspólnicy Sp.j.).

Prof. ALK dr hab. **Waldemar Hoff** (kierownik Katedry Prawa Administracyjnego i Prawa Administracyjnego Gospodarczego Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie).

Prof. dr hab. **Leon Kieres** (sędzia Trybunału Konstytucyjnego).

Prof. dr hab. **Konrad Kohutek** (kierownik Katedry Publicznego Prawa Gospodarczego na Wydziale Prawa, Administracji i Stosunków Międzynarodowych Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza-Modrzewskiego).

Dr hab. **Krystyna Kowalik-Bańczyk** (sędzia Sądu UE).

Prof. UMCS dr hab. **Grzegorz Kozioł** (Instytut Nauk Prawnych, Wydział Prawa i Administracji, Uniwersytet Marii Skłodowskiej-Curie w Lublinie).

Prof. dr hab. **Małgorzata Król-Bogomilska** (kierownik Katedry Prawa Karnego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego).

Prof. INP PAN dr hab. **Dawid Miąsik** (Zakład Prawa Europejskiego INP PAN; sędzia Sądu Najwyższego).

Prof. USZ dr hab. **Rajmund Molski** (kierownik Katedry Prawa Gospodarczego Publicznego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego).

Prof. ALK dr hab. **Bartłomiej Nowak** (Katedra Prawa Międzynarodowego i Prawa UE Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie; Prorektor ds. Współpracy z Otoczeniem w Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie).

Prof. UAM dr hab. **Bożena Popowska** (Zakład Publicznego Prawa Gospodarczego, Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu; emerytowana sędzia NSA).

Prof. dr hab. **Tadeusz Skoczny** (honorowy dyrektor CARS).

Prof. dr hab. **Kazimierz Strzyczkowski** (Akademia Ekonomiczno-Humanistyczna w Warszawie).

Prof. dr hab. **Włodzimierz Szpringer** (Kierownik Katedry Prawa Administracyjnego i Finansowego Przedsiębiorstw w Szkole Głównej Handlowej; Katedra Prawnych Problemów Administracji i Zarządzania Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego).

KOLEGIUM REDAKCYJNE

Prof. UwB dr hab. **Anna Piszcz** (kierownik Pracowni Prawa Gospodarczego Publicznego Wydziału Prawa Uniwersytetu w Białymstoku) – redaktor naczelna; e-mail: piszcz@uw.edu.pl.

Dr hab. **Maciej Bernatt** (dyrektor Centrum Studiów Antymonopolowych i Regulacyjnych i kierownik Zakładu Europejskiego Prawa Gospodarczego na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego) – zastępca redaktora naczelnego ds. ochrony konkurencji i konsumentów; e-mail: mbernatt@wz.uw.edu.pl.

Prof. dr hab. **Stanisław Piątek** (kierownik Zakładu Administracyjno-Prawnych Problemów Zarządzania Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego) – zastępca redaktora naczelnego ds. regulacji sektorowych; e-mail: spiatek@wz.uw.edu.pl.

Prof. dr hab. **Jerzy Wierzbński** (kierownik Zakładu Metod Matematycznych i Statystycznych Zarządzania Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego) – redaktor statystyczny; e-mail: wierzbinski@wz.uw.edu.pl.

Prof. UW dr hab. **Cezary Banasiński** (kierownik Centrum Prawa Technologii Cyfrowych i Przedsiębiorczości WPIA UW) – redaktor tematyczny ds. ustrojowego prawa konkurencji; e-mail: c.banasinski@wpia.uw.edu.pl.

Dr **Michał Będkowski-Kozioł** (Zakład Publicznego Prawa Gospodarczego, Katedra Prawa Gospodarczego i Gospodarki Cyfrowej, Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie) – redaktor tematyczny ds. regulacji transportu; e-mail: m.bedkowski.koziol@uksw.edu.pl.

Dr **Mateusz Chołodecki** (CARS) – redaktor tematyczny ds. regulacji komunikacji elektronicznej; e-mail: mateusz.cholodecki@amu.edu.pl.

Dr hab. **Marzena Czarnecka**, prof. ucz. (kierownik Katedry Transformacji Energetycznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach) – redaktor tematyczna ds. regulacji sektora elektroenergetycznego i odnawialnych źródeł energii; e-mail: marzena.czarnecka@ue.katowice.pl.

Prof. WSliZ dr hab. **Agata Jurkowska-Gomułka** (kierownik Katedry Nauk o Polityce i Administracji w Kolegium Mediów i Komunikacji Społecznej Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie; prorektor WSliZ ds. Nauki) – redaktor tematyczna ds. materialnoprawnych reguł konkurencji; e-mail: ajurkowska@wsiz.edu.pl.

Dr **Magdalena Knapp** (Zakład Europejskiego Prawa Gospodarczego na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego) – redaktor tematyczna ds. przeciwdziałania nieuczciwemu wykorzystywaniu przewagi kontraktowej; e-mail: mknapp@wz.uw.edu.pl.

Dr **Marcin Kraśniewski** (adiunkt w Katedrze Transformacji Energetycznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach) – redaktor tematyczny ds. regulacji sektora gazowego, ciepłowniczego i paliwowego; e-mail: mar.krasniewski@gmail.com.

Prof. INP PAN dr hab. **Grzegorz Materna** (kierownik Zakładu Prawa Konkurencji, Instytut Nauk Prawnych PAN) – redaktor tematyczny ds. procesowego prawa konkurencji; e-mail: g_materna@wp.pl.

Prof. UŁ dr hab. **Monika Namysłowska** (kierownik Katedry Europejskiego Prawa Gospodarczego WPIA UŁ) – redaktor tematyczna ds. ochrony konsumentów; e-mail: mnamyslowska@wpia.uni.lodz.pl.

Prof. UW r dr hab. **Edyta Rutkowska-Tomaszewska** (Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii, Uniwersytet Wrocławski) – redaktor tematyczna ds. regulacji rynku finansowego i ochrony klienta usług finansowych; e-mail: edyta.rutkowska-tomaszewska@uwr.edu.pl.

Dr **Dominik Wolski** (Akademia Leona Koźmińskiego w Warszawie) – redaktor tematyczny ds. prywatnoprawnego egzekwowania prawa konkurencji; e-mail: dwolski@kozminski.edu.pl.

Michał Rzemyszkiewicz (Koordynator Krajowy CARS) – redaktor techniczny; e-mail: ikar@wz.uw.edu.pl; Mrzemyszkiewicz@wz.uw.edu.pl.

Spis treści

O aktualnych wybranych problemach ochrony konsumenta na rynku usług finansowych (od redaktora tematycznego numeru)	5
Artykuły	
Weronika Mazurek, Bankowość elektroniczna w Polsce w opinii klientów indywidualnych w świetle wyników badania własnego	9
Wanessa Choptiany-Mańka, Narzędzia służące do weryfikacji zdolności kredytowej w prawie amerykańskim – skuteczny element ochrony kredytobiorców – konsumentów czy zbędne procedury?	32
Aleksandra Gnas, Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za produkt niebezpieczny – analiza warunków ubezpieczeniowych	46
Przegląd prawa i orzecznictwa	
Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Marta Fabiszewska, Przegląd orzecznictwa sądów polskich w sprawach kredytów hipotecznych dotyczących walut obcych (wybrane przykłady)	57
Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Artur Zwaliński, Przegląd decyzji Prezesa UOKiK w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku	72
Contents, Summaries and Key Words	105

O aktualnych wybranych problemach ochrony konsumenta na rynku usług finansowych (od redaktora tematycznego numeru)

Ostatni, siódmy zeszyt iKAR-a w 2023 r. został poświęcony aktualnym i wybranym problemom oraz wyzwaniom związanym z koniecznością zapewnienia skutecznej i efektywnej ochrony konsumentów na rynku usług finansowych, również tym związanym z dynamicznym rozwojem nowych technologii i ich upowszechnieniem w usługach konsumenckich.

Obszar świadczenia usług finansowych i zawierania umów z klientami, a zwłaszcza – konsumentami, objęty jest ryzykiem braku zgodności z różnymi regulacjami ochronnymi, których celem jest zabezpieczenie interesów słabszej strony, a które podlegają dynamicznym i nieustannym zmianom, na co niewątpliwie wpływ ma rozwój nowych technologii.

Prawidłowe funkcjonowanie rynku finansowego oraz zapewnienie bezpieczeństwa (w tym cyberbezpieczeństwa) i ochrony najsłabszych jego uczestników jest istotnym elementem systemu społeczno-gospodarczego państwa. Na rynku tym wciąż pojawiają się różnego rodzaju nadużycia wobec konsumentów, w tym także związane z cyberprzestępczością, a ich negatywne skutki, tym bardziej jeśli będą przybierać efekt skali, odczują nie tylko sami konsumenci, lecz także dostawcy usług finansowych, a w dalszej kolejności – cały rynek finansowy oparty na fundamentalnej zasadzie, jaką jest zaufanie. Ryzyko braku zgodności z prawem ochrony konsumenta usług finansowych jest zatem ryzykiem istotnym, stąd też równie ważne jest wielowymiarowe jego diagnozowanie, eliminowanie, a nade wszystko przeciwdziałanie jego wystąpieniu.

Niniejszy numer zawiera trzy obszernie artykuły naukowe oraz dwa przeglądy prawa i orzecznictwa (sądów polskich i Prezesa UOKiK). Mimo że jest to numer konsumencki, został on w całości poświęcony ochronie konsumenta na rynku finansowym, szczególnie w odniesieniu do konsumenckich usług płatniczych, kredytowych i ubezpieczeniowych. Autorzy prezentują aktualne wybrane problemy i wyzwania (zwłaszcza w odniesieniu do usług bankowości elektronicznej) stojące przed dostawcami usług finansowych, przede wszystkim związane z rozwojem technologii i projektowanymi regulacjami prawnymi zmierzającymi do zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony użytkowników tych usług, głównie tych najsłabszych. Wszystkie artykuły naukowe zamieszczone w numerze mają zatem charakter szczegółowy w tym sensie, że każde z nich odnosi się do konkretnego rodzaju usługi finansowej, a nawet wybranych związanych z nimi problemów. Nie zabrakło w nich jednak również aktualnych wątków z zakresu szeroko rozumianego prawa konsumenckiego, czy szerzej – prawa ochrony klienta na rynku finansowym i finansów konsumenckich.

W artykule otwierającym Weronika Mazurek prezentuje wyniki badań własnych w odniesieniu do bankowości elektronicznej przeprowadzonych wśród klientów indywidualnych posiadających rachunek bankowy. Autorka przedstawia w jaki sposób bankowość elektroniczna kształtuje nawyki

klientów oraz wpływa na ich preferencje oraz wskazuje, że klienci postrzegają bankowość elektroniczną jako bezpieczny i godny zaufania sposób kontaktu z bankiem. Cieszy się ona rosnącą popularnością, zwłaszcza wśród młodszych klientów, którzy cenią jej wygodę, oszczędność czasu i elastyczność. Autorka w swoim artykule wyraźnie wskazuje na potrzebę „inwestycji” w bezpieczeństwo usług bankowości elektronicznej oraz edukację klientów, aby skutecznie zarządzać zagrożeniami, tego bowiem oczekują klienci.

Z kolei Wanesa Choptiany-Mańka dokonała analizy przepisów prawa amerykańskiego na poziomie federalnym dotyczących obowiązku weryfikacji przez kredytodawców zdolności kredytowej konsumentów w ramach ich obowiązków przedkontraktowych zmierzających do ochrony interesów obu tych stron przed nadmiernym zadłużaniem się. Autorka, prowadząc swoje rozważania, zmierza do odpowiedzi na pytanie, czy narzędzia którymi dysponują amerykańscy kredytodawcy spełniają swoją funkcję, a także czy możliwa jest ich transpozycja na grunt polski w celu realizacji idei odpowiedzialnego kredytowania (*responsible lending*) i tym samym zapewnienia skutecznej ochrony konsumentów-kredytobiorców. Jej celem jest przedstawienie instytucji weryfikacji zdolności kredytowej w prawie amerykańskim na poziomie federalnym pod kątem instrumentów służących do weryfikacji, jakimi dysponują kredytodawcy, na podstawie analizy przepisów prawnych i orzecznictwa oraz ustalenie czy w związku z tym sposób weryfikacji i obowiązki narzucone na kredytodawców są użyteczne dla ochrony potencjalnych kredytobiorców, czy ułatwiają kredytodawcom przeprowadzanie rzetelnej oceny?

Dokonana przez Autorkę analiza pozwoliła na stwierdzenie, że sposób weryfikacji zdolności kredytowej różni się pomiędzy systemami amerykańskim i polskim. Z powodzeniem można byłoby jednak implementować niektóre rozwiązania amerykańskie, jak chociażby nałożenie na kredytodawców sformalizowanych i ustandaryzowanych konkretnych kryteriów i narzędzi badania zdolności kredytowej konsumentów, w tym także raportów konsumenckich, tworzonych przez niezależne podmioty, a nie wyłącznie baz danych tworzonych przez samych kredytodawców.

Kolejny tekst, autorstwa Aleksandry Gnas, będący ostatnim z czterech artykułów naukowych zawiera rozważania dotyczące ochrony ubezpieczeniowej odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przez produkt niebezpieczny, która to instytucja została wprowadzona do polskiego kodeksu cywilnego ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹. Autorka prezentuje w nim analizę badanego zagadnienia w kontekście dostępnych na rynku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej za wprowadzenie produktu do obrotu. Empiryczne podejście do problemu polega na analizie tego typu ubezpieczeń w perspektywie definiowania pojęć „prawa cywilnego” zawartych w ogólnych warunkach ubezpieczenia i identyfikacji niejasności terminologicznych. W trakcie badania wskazanych wzorców umów przedmiotem zainteresowania Autorki były również zakres ochrony ubezpieczeniowej, ocena jakości, warunków i dostępności tego typu ubezpieczeń. Dokonana analiza pozwoliła na stwierdzenie, że dostępne na rynku ubezpieczenia mają uzasadniony i pożądaný przez producentów czy importerów poziom ochrony ubezpieczeniowej,

¹ Ustawa z dn. 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. 2012 poz. 1225), obecnie nie obowiązująca i uchylona przez ustawę z dn. 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. 2023 poz. 2759, ze zm.).

choć niektóre z postanowień ogólnych warunków ubezpieczenia można uznać za niepełne czy nieprecyzyjne. Ponadto standardowo przewidziane są także wyłączenia i zobowiązania ubezpieczonych przedsiębiorców do określonych zachowań, aby zachować obowiązywanie ochrony (przykładowo, testowanie produktu przed wprowadzeniem na rynek).

W ramach przeglądu prawa i orzecznictwa Edyta Rutkowska-Tomaszewska wraz z Martą Fabiszewską dokonują omówienia najistotniejszych motywów rozstrzygnięć wybranych orzeczeń sądów polskich (Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Sądu Apelacyjnego w Warszawie oraz Sądu Najwyższego) w sprawach kredytów hipotecznych związanych z walutą obcą (denominowanych lub waloryzowanych w walucie obcej), zwanych potocznie „kredytami frankowymi”. Analizowane orzecznictwo jest bogate i wciąż pozostaje źródłem nowych, ciekawych zagadnień problemowych dla prawników specjalizujących się w tematyce usług finansowych, a zwłaszcza konsumenckich usług kredytowych. Jest również istotne w szerszej perspektywie – ochrony słabszej strony stosunku prawnego, jakim jest kredytobiorca konsument. Orzeczenia zostały zaprezentowane według wiodących zagadnień problemowych, wokół których się koncentrują, a znajdujących odzwierciedlenie w tytułach wyodrębnionych jednostek podziału niniejszego opracowania, tj.: statusu kredytobiorcy konsumenta, umów zawartych pomiędzy przedsiębiorcami, zakresu obowiązku kredytodawcy dotyczącego informowania o ryzyku walutowym, spłaty kredytu bezpośrednio w walucie obcej, kredytu w całości spłaconego, zabezpieczenia roszczenia o ustalenie nieważności umowy oraz procedury wypowiedzenia umowy kredytu.

Edyta Rutkowska-Tomaszewska i Artur Zwaliński dokonali z kolei przeglądu decyzji Prezesa UOKiK wydanych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych – a więc naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów. Zostały one w szczegółowy sposób zaprezentowane w ramach obu kategorii decyzji według wiodących problemów szczegółowych – w odniesieniu do stosowania klauzul niedozwolonych z podziałem na decyzje dotyczące tzw. opłat alokacyjnych w umowach ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym UFK, potwierdzenia negocjowania umowy oraz braku zastrzeżeń konsumenta do nich, wyłączeń odpowiedzialności za wystąpienie „siły wyższej”. Decyzje w sprawach naruszeń zbiorowych interesów konsumentów zostały zaś omówione w podziale na następujące kategorie dotyczące: naruszenia przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ograniczenia możliwości składania przez konsumentów wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego (ustawowe wakacje kredytowe), wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za w innej decyzji za niedozwolone, przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta, braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd konsumentów oraz nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd (m.in. co do informacji o ryzyku, w ramach prowadzących akcji promocyjnych, co do wyników wyszukiwania).

Zarówno treść, jak i bogactwo poruszanych problemów w opracowaniach zamieszczonych w tym numerze pozwalają twierdzić, że mogą Państwo jako użytkownicy usług finansowych (szczególnie usług płatniczych, ubezpieczeniowych i kredytowych) znaleźć wiele użytecznych uwag

i informacji niezbędnych do zwiększenia swojej świadomości i wiedzy na temat mechanizmów ochrony konsumenta usług finansowych, a także ich egzekwowania w praktyce oraz różnych barier i problemów z tym związanych. Pozostaje mi żywić nadzieję i życzyć wszystkim Czytelnikom ciekawej lektury.

Wrocław, grudzień 2023 r.

dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska, prof. UWr
Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii
Uniwersytetu Wrocławskiego
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9359-7034>
e-mail: edyta.rutkowska-tomaszewska@uwr.edu.pl

Weronika Mazurek*

Bankowość elektroniczna w Polsce w opinii klientów indywidualnych w świetle wyników badania własnego

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Charakterystyka usług bankowości elektronicznej
- III. Metody i narzędzia wykorzystane do przeprowadzenia badania
- IV. Charakterystyka próby badawczej
- V. Preferencje klientów indywidualnych korzystających z bankowości elektronicznej
- VI. Świadomość klientów na temat zagrożeń występujących w bankowości elektronicznej
- VII. Dyskusja
- VIII. Podsumowanie

Streszczenie

W kontekście dynamicznego postępu technologicznego bankowość elektroniczna jest obecnie nowoczesnym oraz wygodnym środkiem komunikacji klienta z bankiem na odległość. Co istotne, nabiera ona stale rosnącego znaczenia jako powszechnie akceptowane oraz kluczowe narzędzie do zarządzania finansami we współczesnym społeczeństwie. Celem artykułu jest przedstawienie wyników badania wśród klientów indywidualnych posiadających rachunek bankowy. Badanie skupia się na zrozumieniu, w jaki sposób bankowość elektroniczna kształtuje nawyki klientów oraz wpływa na ich preferencje. W ramach badania postawiono dwie hipotezy badawcze. Pierwszą z nich jest to, iż zauważa się rosnącą tendencję wypierania bankowości tradycyjnej przez bankowość elektroniczną oraz zastępowania gotówki płatnościami elektronicznymi. Natomiast drugą jest to, iż klienci postrzegają bankowość elektroniczną jako bezpieczny i godny zaufania sposób kontaktu z bankiem. Wyniki badania wskazują na rosnącą popularność bankowości elektronicznej, zwłaszcza wśród młodszych klientów, którzy cenią jej wygodę, oszczędność czasu i elastyczność. Jednakże, konieczne jest ciągłe inwestowanie w bezpieczeństwo usług oraz edukację klientów, aby skutecznie zarządzać zagrożeniami związanymi z bankowością elektroniczną. Wnioski z badania mają istotne znaczenie dla sektora bankowego, który musi dostosować się do zmieniających się preferencji klientów i rosnących oczekiwań w zakresie bezpieczeństwa.

Słowa kluczowe: bankowość elektroniczna; klient indywidualny; rachunek bankowy; zagrożenia; bezpieczeństwo.

JEL: G210

* Absolwentka Stacjonarnych Studiów Ekonomii II stopnia na Wydziale Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego.

I. Wprowadzenie

Obecnie, w erze nowoczesności, praktycznie we wszystkich dziedzinach życia obserwuje się dynamiczny rozwój technologii. Pojawienie się Internetu w Polsce w latach 90. XX wieku przyczyniło się do znaczącej ewolucji w obszarze technologii informatycznych. Powszechna dostępność Internetu oraz jego powszechne wykorzystanie wywołały szereg zmian w różnych sektorach gospodarki. Przemiany w dziedzinie technologii informatycznych miały istotny wpływ również na sektor bankowy. Wykorzystanie innowacyjnych technologii w bankowości elektronicznej nie tylko poprawia istniejące metody świadczenia usług finansowych, lecz także niweluje przestrzenne, czasowe oraz organizacyjne bariery działalności bankowej.

Bankowość elektroniczna stanowi dzisiaj nowoczesną, ale przede wszystkim wygodną formę zdalnej komunikacji klienta z bankiem. Ponadto, jest najbardziej dynamicznie rozwijającym się kanałem dystrybucji usług bankowych i jest obecna w życiu codziennym każdego człowieka. Stąd też znajduje ona z roku na rok coraz większą liczbę zwolenników. Jednakże, mimo że bankowość elektroniczna cieszy się dużą popularnością, to jej rozwój dynamiczny oznacza też wiele wyzwań. Bezpieczeństwo danych oraz ochrona przed zagrożeniami cybernetycznymi stanowią wciąż aktualny temat.

Artykuł obejmuje raport z badania własnego przeprowadzonego w formie ankiety internetowej. Głównym celem podjętych badań było uzyskanie wiedzy na temat postrzegania oraz nastawienia klientów indywidualnych do usług bankowych świadczonych drogą elektroniczną. Ponadto, skoncentrowano się również na zbadaniu świadomości klientów na temat zagrożeń występujących w bankowości elektronicznej. Natomiast przedmiotem podjętego badania są wszystkie usługi bankowości elektronicznej świadczone wyłącznie dla klientów indywidualnych przez banki funkcjonujące w Polsce.

W związku z dynamicznym rozwojem bankowości elektronicznej w ramach badania postawiono dwie hipotezy badawcze. Pierwszą z nich jest to, iż bankowość tradycyjna jest w coraz większym stopniu wypierana przez bankowość elektroniczną, a gotówka – przez płatności elektroniczne. Z kolei drugą hipotezą rozważaną podczas badania jest stwierdzenie, iż bankowość elektroniczna uważana jest przez klientów za bezpieczny i godny zaufania rodzaj kontaktu z bankiem. W celu rozstrzygnięcia powyższych założeń należy zwrócić szczególną uwagę na odpowiedzi respondentów na poniższe pytania szczegółowe:

1. Co jest głównym powodem decydującym o wyborze banku przez klientów?
2. Jaki kontakt z bankiem preferują klienci?
3. Która z form płatności jest dla respondentów najwygodniejsza i najczęściej przez nich wykorzystywana?
4. Jaki aspekt jest dla klientów najważniejszy podczas korzystania z bankowości elektronicznej?
5. Czy klienci mają zaufanie do bankowości elektronicznej i czy uważają operacje bankowe dokonywane przez Internet za bezpieczne?
6. Czy zdaniem klientów bankowość tradycyjna jest bezpieczniejsza od bankowości elektronicznej?

Zaprezentowane dane stanowią analizę odpowiedzi uzyskanych od klientów indywidualnych posiadających rachunek bankowy. Wyniki ukazują m.in. jaka część respondentów korzysta z usług bankowości elektronicznej, jakie są główne czynniki, które determinują chęć korzystania z e-bankowości, jakie ankietowani dostrzegają wady oraz zalety bankowości nowoczesnej, jaki jest ich poziom wiedzy na temat zagrożeń związanych z tym rodzajem bankowości.

II. Charakterystyka usług bankowości elektronicznej

Bankowość elektroniczna, nazywana również e-bankingiem, stanowi współczesny i dynamicznie rozwijający się kanał interakcji pomiędzy klientem a instytucją bankową. Jest zjawiskiem złożonym i wielowymiarowym, dlatego nie posiada jednej, uniwersalnej definicji.

Podejmując próbę zdefiniowania pojęcia „bankowości elektronicznej”, w literaturze wyodrębnia się trzy główne podejścia wyjaśniające omawiane zjawisko. Pierwsze podejście definiuje bankowość elektroniczną jako zestaw środków technicznych umożliwiający dostęp do usług bankowych poprzez rozmaite kanały dystrybucji, takie jak platformy internetowe, aplikacje mobilne czy interfejsy bankowości online (Polasik, 2012, s. 11–12). Taki sposób definiowania prezentuje Komisja Nadzoru Finansowego, określając bankowość elektroniczną jako „formę usług, która umożliwia dostęp do rachunku bankowego za pomocą urządzeń elektronicznych, tj. komputera, telefonu, bankomatu, terminalu” (Szwajkowska, Kwaśniewski, Leżoń i Woźniczka, 2010, s. 5). Drugie podejście interpretuje bankowość elektroniczną jako specjalny rodzaj usługi bankowej, będącej elementem oferty proponowanej klientom przez banki, która wykorzystuje środki elektroniczne do realizacji transakcji finansowych oraz dostarczania klientom usług, znacznie ograniczając konieczność bezpośredniego kontaktu z placówkami bankowymi (Polasik, 2012, s. 13). Ostatnie ujęcie bankowości elektronicznej określa ją jako szczególną formę działalności bankowej, uwzględniając przy tym jej ważny aspekt ekonomiczny. Przykładem takiego podejścia jest definicja Bazylejskiego Komitetu ds. Nadzoru Bankowego sformułowana w następujący sposób: „Bankowość elektroniczna (ang. *electronic banking* lub *e-banking*) obejmuje dostarczanie produktów i usług bankowych detalicznych o małej wartości poprzez kanały elektroniczne, jak również płatności elektroniczne dużej wartości i inne hurtowe usługi bankowe dostarczane drogą elektroniczną” (Bazylejski Komitet ds. Nadzoru Bankowego, 2001, s. 6).

Bankowość elektroniczną można klasyfikować według różnorodnych kryteriów. Najpopularniejszym i najbardziej podstawowym kryterium jest kanał komunikacji, który wyróżnia bankowość internetową, mobilną oraz terminalową.

Najistotniejszym oraz powszechnie wykorzystywanym typem bankowości elektronicznej jest bankowość internetowa, znana również jako i-bankowość lub bankowość online, która swoje ogromne znaczenie w świadczeniu usług bankowych na odległość zawdzięcza dynamicznej popularyzacji Internetu (Polasik, 2012, s. 21). Przez pojęcie „bankowości internetowej” należy rozumieć główny, alternatywny do tradycyjnych oddziałów bankowych, kanał dystrybucji usług bankowych, który do świadczenia tych usług wykorzystuje sieć internetową (Lisowska i Waściński, 2021, s. 155). Bankowość internetowa wyróżnia się możliwością dostępu do konta bankowego i świadczenia usług bankowych za pomocą standardowych przeglądarek internetowych na stronach WWW. To, co ją odróżnia od innych form bankowości elektronicznej, to brak konieczności instalowania dodatkowych aplikacji czy programów, co sprawia, że korzystanie z niej jest łatwe dla nowych użytkowników. Wszelkie operacje bankowe są wykonywane za pomocą znajomego interfejsu strony internetowej banku. Klienci mogą korzystać z bankowości internetowej nie tylko na komputerze, lecz także na urządzeniach mobilnych, takich jak telefony czy tablety, za pomocą zainstalowanej przeglądarki internetowej i dostępu do sieci (Polasik, 2012, s. 22).

Rozwój technologii cyfrowej oraz pojawienie się na rynku bezprzewodowych telefonów komórkowych dały początek kolejnej formie bankowości elektronicznej, tj. bankowości mobilnej, zwanej również bankowością przenośną. Bankowość mobilną określa się jako jedną z form bankowości elektronicznej, stanowiącą alternatywę tradycyjnych oddziałów bankowych, której istotą jest realizacja operacji bankowych za pomocą telefonów komórkowych lub innych urządzeń przenośnych. Ponadto, bankowość mobilną należy rozumieć również jako możliwość zdalnego korzystania z systemu bankowego za pośrednictwem Internetu w urządzeniach mobilnych. Dlatego ze względu na wykorzystanie Internetu, bankowość mobilna jest częścią bankowości zarówno elektronicznej, jak i internetowej. W ramach bankowości mobilnej najpopularniejszą formą świadczenia usług jest aplikacja kliencka. Jest to prosta, wygodna, jak również łatwo dostępna forma obsługi rachunku bankowego bez konieczności fizycznej wizyty klienta w placówce banku. Zainstalowana na urządzeniu przenośnym aplikacja wykorzystująca sieć GSM (*Global System for Mobile Telecommunication*) lub łącze WiFi umożliwia klientom realizację operacji bankowych. Aplikacje klienckie są zdecydowanie częściej wybieraną przez klientów formą bankowości mobilnej niż logowanie się do serwisu internetowego za pomocą przeglądarki internetowej i protokołu WAP w urządzeniu mobilnym, ze względu na bardziej czytelny interfejs dostosowany do wyświetlacza telefonu, ale również szybkość komunikacji (Bolibok i Matras-Bolibok, 2014, s. 13).

Ostatnim rodzajem bankowości elektronicznej, jaki wyróżnia się na podstawie kryterium kanału dystrybucji, jest bankowość terminalowa, określana również bankowością samoobsługową (*self-bankingiem*), gdyż klienci korzystają z niej samodzielnie. Przez to pojęcie należy rozumieć dostęp do rachunku bankowego oraz transakcji bankowych za pomocą takich urządzeń, jak bankomaty i terminale, a do wykonywania tychże transakcji niezbędne jest posiadanie karty płatniczej (Wąsik, 2016, s. 34). Bankomaty są przeznaczone głównie do pobierania gotówki, ale także oferują klientom szereg innych usług. Oprócz wypłaty gotówki, klienci mogą także dokonywać wpłat gotówkowych, przysyłać środki na inne konta, sprawdzać stan swojego konta, drukować wyciągi, zmieniać PIN karty oraz korzystać z innych funkcji dostępnych na tych urządzeniach. Oprócz bankomatów w bankowości terminalowej wykorzystywane są również elektroniczne terminale do akceptowania kart, a przede wszystkim terminale POS (*Point of Sale Terminal*), czyli urządzenia służące do przyjmowania kart, które podobnie jak bankomaty, wyposażone są w czytnik danych z paska magnetycznego i/lub mikroprocesora, dzięki któremu klienci mają możliwość dokonywania transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych akceptujących karty płatnicze (Świecka, 2004, s. 27–30). Dokonując transakcji bezgotówkowej, klienci wkładają kartę płatniczą do terminala bądź płacą zbliżeniowo, przykładając do urządzenia kartę, telefon lub smartwatcha¹.

Podstawowe usługi oferowane klientom indywidualnym przez bank poprzez bankowość elektroniczną można podzielić na kilka głównych grup. Pierwszą grupą jest zarządzanie rachunkami bankowymi, w ramach której klient posiada możliwość zamykania lub otwierania konta indywidualnego, walutowego lub oszczędnościowego, posiada dostęp do informacji o wysokości salda na rachunku bankowym, podgląd do wszystkich rachunków bankowych prowadzonych w różnych bankach (w ramach tzw. otwartej bankowości powstałej w 2019 roku na mocy dyrektywy PSD2).

Bankowość elektroniczna umożliwia również klientom dokonywanie przelewów i płatności. Poza przelewami tradycyjnymi zarówno krajowymi, jak i zagranicznymi, przelewami natychmiastowymi,

¹ Pozyskano z: <https://www.bnpparibas.pl/blog/terminal-pos-czym-jest-jak-dziala-kiedy-warto-go-miec> (31.12.2023).

płatnościami cyklicznymi, poleceniem zapłaty, klienci posiadają możliwość dokonywania tzw. szybkich płatności online za pomocą systemu *Pay By Link*. Dzięki szybkim płatnościom online klienci nie muszą samodzielnie wypełniać formularza przelewu, gdyż wypełniany jest on automatycznie, a pieniądze trafiają do odbiorcy w ciągu kilku minut. Stąd też metoda ta bardzo dobrze sprawdza się w sektorze *e-commerce*². Klienci mogą również skorzystać z tzw. płatności odroczonej, która w Polsce pojawiła się stosunkowo niedawno i dopiero zyskuje popularność, czyli usługę umożliwiającą przesunięcie zapłaty za zakupy internetowej nawet o 30 dni³. Ponadto, klienci bankowości mobilnej mogą skorzystać z funkcji płatności mobilnych wykonywanych przy użyciu urządzenia przenośnego, tj. smartfonu, tabletu lub zegarka oraz technologii mobilnych, np. NFC, SMS lub WAP. Do najpopularniejszych płatności mobilnych zalicza się usługi *Google Pay* lub *Apple Pay*, czyli tzw. elektroniczne portfele instalowane na urządzeniach przenośnych, oraz płatności BLIK realizowane zbliżeniowo, przy użyciu kodu oraz w formie przelewu na telefon⁴.

W ramach usług związanych z kartami płatniczymi, klienci bankowości elektronicznej posiadają możliwość złożenia wniosku o wydanie nowej karty płatniczej, nadanie lub zmianę kodu PIN oraz limitów transakcji, wgląd do historii i szczegółów transakcji, a w przypadku utracenia karty – czasową blokadę lub jej zastrzeżenie⁵.

Kolejną usługą bankowości elektronicznej dostępną dla klientów indywidualnych jest zarządzanie kredytami i pożyczkami. Klient, dzięki bankowości elektronicznej, może uzyskać wgląd do informacji o zaciągniętych pożyczkach i kredytach, tj. o ich szczegółach, historii oraz harmonogramie spłat, jak również może złożyć wniosek o udzielenie pożyczki gotówkowej, wypłatę kolejnej transzy kredytu lub wnioski o wcześniejszą spłatę bądź zawieszenie raty. Dostępna jest również opcja zamówienia zaświadczenia o takich informacjach, jak wysokość spłaconych odsetek, całkowita spłata kredytu lub całkowite posiadane zadłużenie⁶.

Oprócz zaciągania pożyczek i uzyskiwania informacji o zobowiązaniach, klient może skorzystać z funkcji oszczędzania i inwestowania. W ramach oszczędzania mowa tutaj o zakładaniu nowych lokat, ale również ich zamykaniu, a także o dostępie do informacji o posiadanych lokatach, tj. liczbie lokat, saldach oraz spodziewanym zysku⁷. Natomiast w ramach inwestowania klienci posiadają możliwość zakupu funduszy inwestycyjnych, obligacji skarbowych oraz złota i produktów Mennicy Polskiej, a także otwarcie rachunku inwestycyjnego, który umożliwia przede wszystkim dostęp do pełnej oferty instrumentów finansowych oraz notowań giełdowych, możliwość inwestowania na Gieldzie Papierów Wartościowych⁸.

W zakresie bankowości elektronicznej mieści się również zakup ubezpieczeń, m.in.: ubezpieczenie samochodu OC, AC oraz Assistance, ubezpieczenie mieszkania oraz domu, w tym wyposażenia i sprzętu RTV i AGD, ubezpieczenie podróże, ubezpieczenie dla posiadaczy kredytów i pożyczek, ubezpieczenie na życie oraz ubezpieczenie NNW dzieci i młodzieży⁹.

² Pozyskano z: <https://paybylink.pl/partner/przelewy-bankowe/#s-bank-transfer> (31.12.2023).

³ Pozyskano z: <https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/bankowosc-elektroniczna/pko-place-pozniej/> (31.12.2023).

⁴ Pozyskano z: <https://archiwum.nbp.pl/edukacja/zasoby/broszury/platnosci-mobilne.pdf> (31.12.2023).

⁵ Pozyskano z: <https://www.santander.pl/klient-indywidualny/bankowosc-internetowa/santander-mobile/zarządzanie-kartami> (31.12.2023).

⁶ Pozyskano z: <https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/bankowosc-elektroniczna/funkcje/> (31.12.2023).

⁷ Pozyskano z: <https://kantor.aliorbank.pl/alior/dodatkowe-informacje/bankowosc-elektroniczna/bankowosc-internetowa.html> (31.12.2023).

⁸ Pozyskano z: <https://www.ing.pl/indywidualni/inwestycje-i-oszczednosci> (31.12.2023).

⁹ Pozyskano z: <https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/ubezpieczenia/> (31.12.2023).

Bankowość elektroniczna oferuje swoim klientom również funkcję E-Urząd, która umożliwia załatwienie wybranych spraw urzędowych bez wychodzenia z domu. W ramach tej funkcji klienci indywidualni mogą zarejestrować swoją działalność, złożyć wniosek np. o świadczenie Rodzina 500+, o świadczenie Dobry Start 300+, o dofinansowanie pobytu w żłobku, o Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, a także skorzystać z Platformy Usług Elektronicznych ZUS (PUE ZUS), która umożliwia kontakt z ZUS zarówno online, jak i poprzez umówienie się przez Internet na wizytę w placówce, a także załatwienie spraw powiązanych z ubezpieczeniem społecznym oraz zdrowotnym, np. składanie wniosków, dostęp do własnych danych w ZUS, sprawdzenie, m.in. zwolnień lekarskich¹⁰.

Klient indywidualny, logując się do bankowości elektronicznej, może skorzystać z różnych funkcji służących bezpieczeństwu i personalizacji konta, jak np. zmiana lub reset danych do logowania, dodanie zaufanego urządzenia, wybór metody autoryzacji (aplikacja, kod SMS lub karta kodów jednorazowych), zmiana lub aktualizacja danych klienta (adres korespondencyjny, adres zamieszkania, numer telefonu oraz adres e-mail).

Bankowość elektroniczna jest również doskonałym narzędziem do komunikacji z pracownikami banku bez konieczności wizyt w oddziałach. Dzięki e-bankowości, klienci mogą w dowolnym miejscu i czasie wysłać zapytanie lub sugestię oraz złożyć reklamację do banku za pomocą czatu, wiadomości e-mail lub SMS. Dodatkowo istnieje możliwość wyszukania najbliższych bankomatów i oddziałów banku, a także umówienia spotkania z doradcą zarówno online, jak i w tradycyjnej placówce.

Wprowadzenie coraz to nowszych technologii informatycznych do bankowości, a co za tym idzie rozszerzanie ofert bankowych o nowatorskie usługi niesie za sobą szereg korzyści. Zdecydowanie największą korzyścią dla klientów jest szybki dostęp do informacji i usług bankowych. Dzięki wykorzystaniu przez banki elektronicznych kanałów dystrybucji, klient posiada dostęp do usług bankowych, w tym także do własnego rachunku bankowego za pośrednictwem komputera, telefonu bądź innych urządzeń elektronicznych, bez konieczności wychodzenia z domu i przemieszczania się do oddziału bankowego. Klient może dysponować swoim rachunkiem bankowym 24 godziny, 7 dni w tygodniu w dowolnym miejscu na świecie, a co za tym idzie może efektywniej zarządzać swoimi środkami pieniężnymi ze względu na bieżący dostęp do informacji o stanie rachunku (Solarz, 2006, s. 227).

Szybki dostęp do informacji i usług bankowych wiąże się z kolejną korzyścią, jaką jest oszczędność czasu. Ponadto, klient, korzystając z Internetu, może w łatwy i szybki sposób odnaleźć i porównać oferty konkretnych usług bankowych z kilku banków bez konieczności zbierania informacji w tradycyjnych placówkach bankowych (Solarz, 2006, s. 227). Oszczędność czasu jest również skutkiem szybkiej realizacji zleceń. Dzięki automatyzacji realizacja transakcji odbywa się w trybie natychmiastowym, z racji tego, że klient nie musi ręcznie uzupełniać dokumentów ani zleceń bankowych (Syrocka, 2008, s. 132–133).

Kolejną korzyścią wynikającą z korzystania z bankowości elektronicznej przez klientów jest bezpieczeństwo. Wykorzystanie elektronicznych kanałów dystrybucji usług bankowych eliminuje

¹⁰ Pozyskano z: <https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/e-urzed/> (31.12.2023).

różnego rodzaju zagrożenia związane z realizacją transakcji metodą tradycyjną, np. dokonywanie płatności przy użyciu telefonu czy karty płatniczej ogranicza kradzieże gotówki (Solarz, 2006, s. 225).

Klienci korzystający z bankowości elektronicznej osiągają różnego rodzaju korzyści finansowe. Koszty transakcji, czyli różnego rodzaju opłaty i prowizje, jakie klient musi ponieść przy realizacji zleceń są niższe w przypadku transakcji dokonywanych drogą elektroniczną aniżeli tradycyjną (Świecka, 2004, s. 108). Ponadto, do korzyści finansowych, jakie uzyskuje klient korzystający z e-bankowości zalicza się wyższe oprocentowanie rachunków i lokat oraz niższe koszty związane z obsługą bankową (Solarz, 2006, s. 229).

Wraz ze stale rosnącą popularnością bankowości elektronicznej wzrasta także liczba przestępstw oraz działań zagrażających prawidłowemu funkcjonowaniu usług e-bankingu. Najczęściej spotykanym niebezpieczeństwem zagrażającym klientom e-bankowości jest nieautoryzowany dostęp do zasobów danych z systemu oraz transakcji elektronicznych, a co za tym idzie dokonywanie nielegalnych operacji. W tym zakresie ataki przestępców komputerowych na różnego rodzaju urządzenia służące do korzystania z e-bankowości, polegają przede wszystkim na łamaniu haseł dostępowych, algorytmów szyfrujących czy innych kluczy zabezpieczających również sieć bezprzewodową, a także na realizacji własnych transakcji (Bandera i Grzywacz, 2016, s. 158–159).

Przestępstwa występujące w bankowości elektronicznej mogą polegać również na wprowadzeniu złośliwego oprogramowania lub plików, które stanowią zagrożenie dla urządzenia i użytkownika, tj. wirusów, robaków, koni trojańskich, bomb pocztowych. Ponadto, mogą polegać również na uszkodzeniach sprzętu informatycznego oraz linii transmisji danych, tj. poprzez kradzież, blokowanie, uszkodzenia mechaniczne oraz w przypadku transmisji danych – nielegalne korzystanie z linii, czy też zawieranie lub przekierowanie połączeń.

Wśród najpopularniejszych zagrożeń z perspektywy klientów popełnianym w bankowości elektronicznej jest *phishing*, który polega na podszywaniu się pod zaufane osoby lub instytucje w celu wyłudzenia informacji, takich jak np. dane do logowania lub szczegółowych informacji dotyczących kart płatniczych (Centrum Szkolenia Policji, 2017, s. 38).

Dosyć popularnym niebezpieczeństwem czyhającym na klientów e-bankingu jest tzw. *skimming*. Pojęciem tym określa się przestępstwo polegające na bezprawnym przechwytywaniu danych z paska magnetycznego karty płatniczej oraz zabezpieczającego kartę numeru PIN (Opitek, 2017, s. 63–68).

Kolejnym zagrożeniem związanym z bankowością elektroniczną jest kradzież tożsamości lub urządzeń, a konkretniej ujmując kradzież danych osobowych, takich jak np. PESEL lub nr dowodu, które dla przestępców mogą okazać się kluczowymi informacjami, np. w celu zaciągnięcia pożyczki lub założenia konta internetowego, a także kradzież np. smartfonu umożliwiającego dostęp do bankowości elektronicznej w postaci m.in. aplikacji mobilnych lub kradzież kart płatniczych. Ponadto, niebezpieczne podczas korzystania z bankowości elektronicznej mogą być błędy i przeoczenia klientów wynikające najczęściej ze zmęczenia, pośpiechu lub nieuwagi (Gospodarowicz, 2018, s. 121–122).

Użytkownicy, w ramach bezpiecznego korzystania z usług bankowości elektronicznej, powinni ściśle przestrzegać zaleceń udostępnianych przez swoje banki. W ochronie przed potencjalnymi zagrożeniami może pomóc kilka kluczowych zasad, m.in. ostrożność wobec komunikatów

e-mail i wiadomości SMS, czyli unikanie otwierania załączników lub klikania w linki pochodzące z nieznanymi źródłami, sprawdzanie bezpieczeństwa strony internetowej (symbol kłódki i „https://” w adresie), stosowanie silnych haseł, regularna aktualizacja oprogramowania oraz programów antywirusowych, monitorowanie rachunków, nieudostępnianie poufnych informacji. Świadome i ostrożne korzystanie z bankowości elektronicznej, zgodnie z zaleceniami instytucji finansowej, może znacznie zredukować ryzyko wystąpienia potencjalnych zagrożeń¹¹.

III. Metody i narzędzia wykorzystane do przeprowadzenia badania

W badaniu wykorzystano metodę sondażu diagnostycznego, którego celem było zgłębienie poglądów i doświadczeń obecnych podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej przez uczestników badań oraz zbadania ich świadomości zagrożeń występujących w tego rodzaju bankowości. Technika badawczą wykorzystaną w badaniu była ankieta, natomiast narzędziem badawczym, który służył zebraniu danych dotyczących preferencji, nawyków oraz motywów wyboru tej formy usług był kwestionariusz ankiety w formie elektronicznej składający się z 34 pytań. W celu pozyskania respondentów ankieta została ogólnie opublikowana na serwisach społecznościowych, takich jak Facebook oraz Instagram, a także informację o ankiecie przekazano w grupach tematycznych dostępnych na wspomnianych platformach. Ponadto, wysyłano osobiste zaproszenia do udziału w badaniu poprzez prywatne wiadomości na platformach społecznościowych. Ankieta skierowana była do klientów indywidualnych banków, tj. każdej osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej, która postanawia zawrzeć lub zawarła już z bankiem umowę o prowadzenie rachunku bankowego.

Ankieta została podzielona na trzy segmenty, w ramach których respondentom zadano pytania z obszarów dotyczących:

- danych charakteryzujących respondentów, tj. płeć, wiek, wykształcenie, miejsce zamieszkania oraz status zawodowy;
- wykorzystania oferty bankowości elektronicznej, tj. najczęściej wybierane banki, formy i usługi e-bankowości, częstotliwość i przyczyny korzystania z usług e-bankingu;
- bezpieczeństwa usług bankowości elektronicznej oraz postrzeganych zalet i wad, tj. świadomość zagrożeń występujących w bankowości elektronicznej oraz związanych z nimi zabezpieczeń, poziom zaufania do e-bankowości oraz obawy klientów związane z korzystaniem z tego rodzaju usług.

IV. Charakterystyka próby badawczej

Badanie ankietowe zostało przeprowadzone wśród 150 klientów indywidualnych banków funkcjonujących w Polsce. Badana próba okazała się zróżnicowana pod względem płci. Wśród respondentów zdecydowanie dominowała płeć żeńska. W badaniu łącznie wzięło udział 56 mężczyzn oraz 94 kobiety. W związku z tym kobiety stanowiły niespełna 2/3 wszystkich badanych klientów.

Największą grupę respondentów stanowili klienci w wieku od 20 do 29 lat, co stanowi niemalże połowę ogólnej liczby uczestników badania. W badaniu udział wzięły również osoby starsze. Ze względu na wiek, drugą co do wielkości grupą respondentów były osoby od 50 do 59 lat

¹¹ Pozyskano z: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_176845_KNF_bezpieczenstwo_w_bankowosci_elektronicznej_21_53558.09_53558.2015_53558.pdf (31.12.2023).

stanowiące 1/5 badanych osób. Osoby pomiędzy 30. a 39. rokiem życia oraz 40. a 49. stanowiły około 13–15% uczestników badania. Natomiast najmniej licznymi grupami respondentów okazały się osoby w wieku poniżej 20 oraz powyżej 60 lat.

W badaniu wzięli udział respondenci o zróżnicowanym poziomie wykształcenia. Wśród uczestników badania zidentyfikowano różne poziomy edukacyjne – od szkoły podstawowej po studia wyższe. Największą grupę stanowili respondenci posiadający wykształcenie wyższe. Grupa ta obejmowała ponad 60% ogólnej liczby uczestników badania. Respondenci z wykształceniem średnim stanowili około 1/3 badanych. Niewielki odsetek, około 5%, stanowili respondenci z wykształceniem zawodowym. Natomiast najmniej liczną grupą badanych okazali się respondenci z wykształceniem podstawowym, stanowiący niemalże 1% ogólnej liczby uczestników badania.

Badanie objęło różnorodne miejsca zamieszkania respondentów. Uczestnicy badania reprezentują obszary zarówno miejskie, jak i wiejskie. Zdecydowana większość respondentów, a dokładnie 72% zamieszkuje ogółem obszary miejskie. Wśród nich można szczegółowo wyróżnić osoby mieszkające w miastach o różnym stopniu zurbanizowania. Największy odsetek, tj. 37,3%, stanowią respondenci z wielkich miast liczących ponad 500 tysięcy mieszkańców. Respondenci mieszkający w małych miastach do 50 tysięcy mieszkańców stanowili 14,7% ogólnej liczby uczestników badania, natomiast badani zamieszkujący miasta od 50 do 100 tysięcy mieszkańców oraz od 100 do 500 tysięcy mieszkańców stanowili kolejno 11,3% oraz 8,7%. Osoby zamieszkujące obszary wiejskie stanowiły łącznie 28% badanych.

W badaniu uczestniczyli respondenci z różnymi statusami zawodowymi, od uczniów po emerytów i rencistów. Należy zauważyć, iż najliczniejszą grupą, która wzięła udział w badaniu okazały się osoby pracujące. Grupa ta obejmowała ponad 70% ogólnej liczby wszystkich badanych. W badaniu wzięli udział również studenci stanowiący ponad 20% badanych. Niewielki odsetek, ponad 3%, stanowiły osoby bezrobotne. Z kolei uczniowie oraz emeryci i renciści okazali się najmniej licznymi grupami, które wzięły udział w badaniu. Udział zarówno uczniów, jak i emerytów/rencistów, wyniósł łącznie niecałe 1,5%.

V. Preferencje klientów indywidualnych korzystających z bankowości elektronicznej

Drugi segment badania dotyczył preferencji i wykorzystania oferty bankowości elektronicznej przez klientów indywidualnych. Wyniki badań wskazały, iż wszyscy klienci indywidualni, którzy wzięli udział w badaniu posiadają rachunek bankowy.

W dalszej kolejności ankietowani wskazali bank, z usług którego korzystają. Wyniki badania wskazują, iż najczęściej wybieranym przez klientów bankiem jest bank PKO BP. Z usług tego banku korzysta co trzeci uczestnik badania. Drugim bankiem cieszącym się największym zainteresowaniem wśród respondentów jest mBank, z którego usług korzysta 37 badanych, co stanowi około 25% ogólnej liczby wszystkich badanych. Na kolejnym miejscu uplasował się Bank Pekao S.A., w którym rachunek bankowy posiada co szósty respondent. Najmniej popularnymi bankami wśród badanych klientów okazały się Revolut, Nest Bank, Bank Spółdzielczy oraz Orient Finance Bank.

Wyniki badania wskazały, że jednym z głównym czynników wyboru danego banku przez respondentów jest możliwość dostępu do bankowości elektronicznej. Odpowiedzi tej udzieliło łącznie

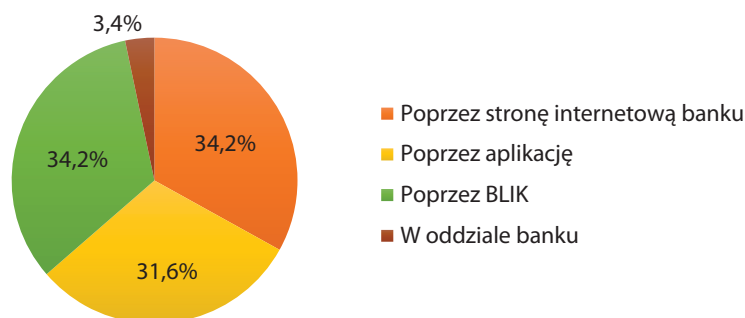
63 respondentów, co stanowi 42% wszystkich badanych. Uczestnicy badania chętnie korzystają z tych instytucji, które umożliwiają łatwy dostęp do rachunku bankowego poprzez aplikacje mobilne oraz platformy internetowe. Zachęta ze strony przyjaciół i rodziny jest drugim z głównych czynników wpływającym na preferencje łącznie 58 respondentów, czyli niemalże 39% wszystkich uczestników badania. U około 45 respondentów o wyborze banku zadecydowała renoma i popularność banku, natomiast co piąty respondent wybrał swój bank ze względu na lokalizację oddziałów.

Klienci, którzy wzięli udział w badaniu ankietowym wskazywali również jaki rodzaj kontaktu z bankiem preferują. Wyniki badania wykazują, że najczęściej respondentów preferuje komunikację online, czyli dostęp do konta bankowego przez Internet za pośrednictwem zarówno aplikacji mobilnych, jak i platform internetowych. Klienci cenią sobie wygodę i dostępność, jaką dają te narzędzia. Taki rodzaj kontaktu z bankiem preferuje niemalże 87% wszystkich respondentów. Jednakże niektórzy klienci (13%) nadal preferują kontakt tradycyjny z bankiem poprzez osobistą wizytę w oddziale lub za pośrednictwem Infolinii.

Mimo iż wszyscy klienci, którzy wzięli udział w badaniu, posiadają rachunek bankowy, to nie wszyscy posiadają do niego dostęp elektroniczny. Spośród 150 ankietowanych zaledwie dwie osoby nie mają możliwości skorzystania z usług bankowych w formie elektronicznej. Fakt posiadania dostępu elektronicznego do rachunku bankowego przez respondentów nie jest jednak jednoznaczny z wykorzystywaniem tej możliwości. Wyniki badania wskazały, iż jedna z badanych osób, mimo iż posiada elektroniczny dostęp do rachunku bankowego, nie korzysta z tego rodzaju usług. Grupę osób, które nie korzystają z usług bankowości elektronicznej stanowią osoby w wieku 50–59 lat oraz osoby starsze powyżej 60. roku życia.

Analiza wyników ankiety dostarczyła cennych wglądów w te czynniki, które wpływają na wybór tradycyjnych usług bankowych lub powstrzymują klientów przed przechodzeniem na bankowość elektroniczną. Głównymi przyczynami unikania e-bankowości przez klientów okazały się obawa o bezpieczeństwo oraz brak swobodnego dostępu do Internetu. Ponadto, respondenci dostrzegają wśród największych wad bankowości elektronicznej pojawiające się awarie oraz prace techniczne uniemożliwiające swobodne korzystanie z tego rodzaju usług.

Wykres 1. Najczęstsze sposoby dokonywania transakcji przelewu przez respondentów

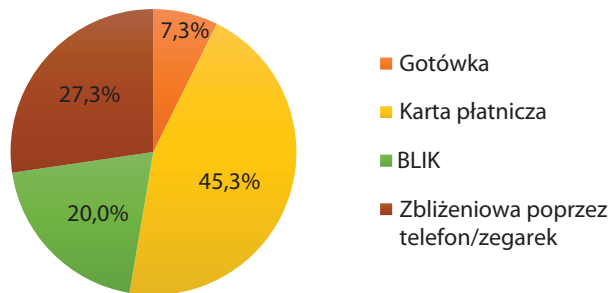


Źródło: opracowanie własne.

W badaniu wzięło udział ponad 75% respondentów korzystających z funkcji polecenia przelewu. Najczęstszym sposobem dokonywania transakcji przelewu okazała się wśród nich strona internetowa banku oraz usługa BLIK. Z obu tych sposobów korzysta łącznie ponad 2/3 ankietowanych.

Nieco mniejszy odsetek (około 32%) stanowią osoby, które preferują dokonywanie transakcji przelewów w bankowej aplikacji mobilnej. Natomiast zaledwie 3,4% ankietowanych wybiera tradycyjną wizytę w oddziale banku w celu realizacji przelewów.

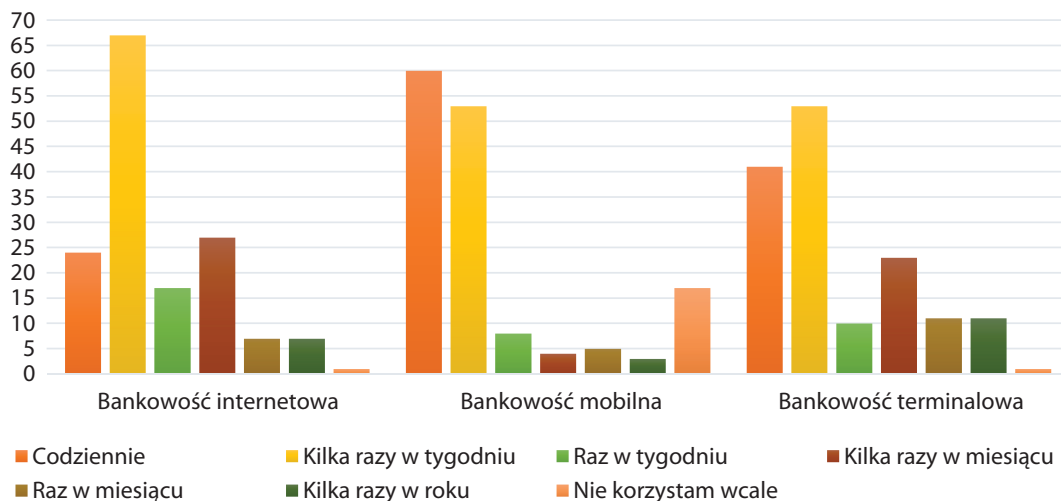
Wykres 2. Formy płatności preferowane przez respondentów



Źródło: opracowanie własne.

Jednym z celów badania było również uzyskanie odpowiedzi na pytanie, która z form płatności jest najbardziej popularna i najczęściej wykorzystywana wśród respondentów. Okazuje się, iż spośród czterech wskazanych form płatności ponad 45% ankietowanych preferuje dokonywanie płatności kartą płatniczą. Rosnącą popularność zdobywają płatności zbliżeniowe dokonywane za pośrednictwem zainstalowanych na telefonie lub zegarku portfeli cyfrowych, takich jak *Apple Pay* oraz *Google Pay*. Tę formę płatności preferuje ponad 27% ankietowanych, natomiast co piąty respondent najczęściej realizuje płatności za pomocą BLIK-a. Wyniki badań wykazały, iż gotówka jest najmniej wygodną i preferowaną formą płatności (7,3%).

Wykres 3. Częstotliwość korzystania z poszczególnych form bankowości elektronicznej przez respondentów



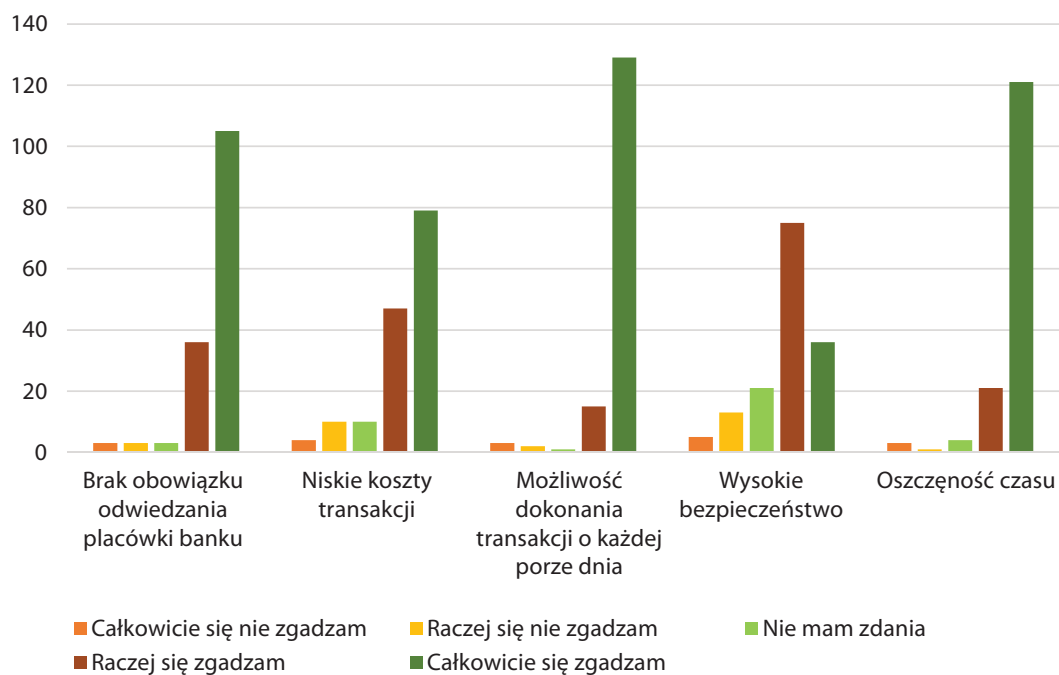
Źródło: opracowanie własne.

Każda z trzech form bankowości elektronicznej jest wykorzystywana przez respondentów ze zróżnicowaną częstotliwością. Wyniki pokazują, że dla większości badanych korzystanie z aplikacji mobilnej banku jest podstawowym sposobem realizacji codziennych operacji finansowych. Bankowość terminalowa również cieszy się wysokim zainteresowaniem szczególnie w codziennych

transakcjach. Z kolei bankowość internetowa ma niższy udział codziennych użytkowników w porównaniu z pozostałymi formami, ale nadal posiada znaczący udział użytkowników korzystających z tej formy bankowości elektronicznej kilka razy w tygodniu. W każdej z form bankowości elektronicznej istnieje grupa, która nie korzysta z danej formy. Co ciekawe, najwięcej ankietowanych nie korzysta z usług bankowości mobilnej, która paradoksalnie okazuje się również najpopularniejszą formą bankowości elektronicznej.

W dalszej kolejności respondenci, posiadając możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, wskazywali usługi bankowości elektronicznej, z których korzystają najczęściej. Wśród najpopularniejszych usług bankowych wybranych przez uczestników badania, znalazły się sprawdzenie salda rachunku bankowego (ok. 87%), sprawdzanie historii operacji (ok. 83%), możliwość realizowania płatności za pomocą szybkiego przelewu online (ok. 75%), płatności zbliżeniowych i BLIK-a (ok. 63%) oraz płatności przelewem tradycyjnym (ok. 57%). Najmniej respondentów korzysta z usług doradztwa, doładowania telefonów, sprawdzania kursu walut oraz uzyskiwania szybkich pożyczek.

Wykres 4. Czynniki wpływające na wybór usług bankowości elektronicznej przez respondentów

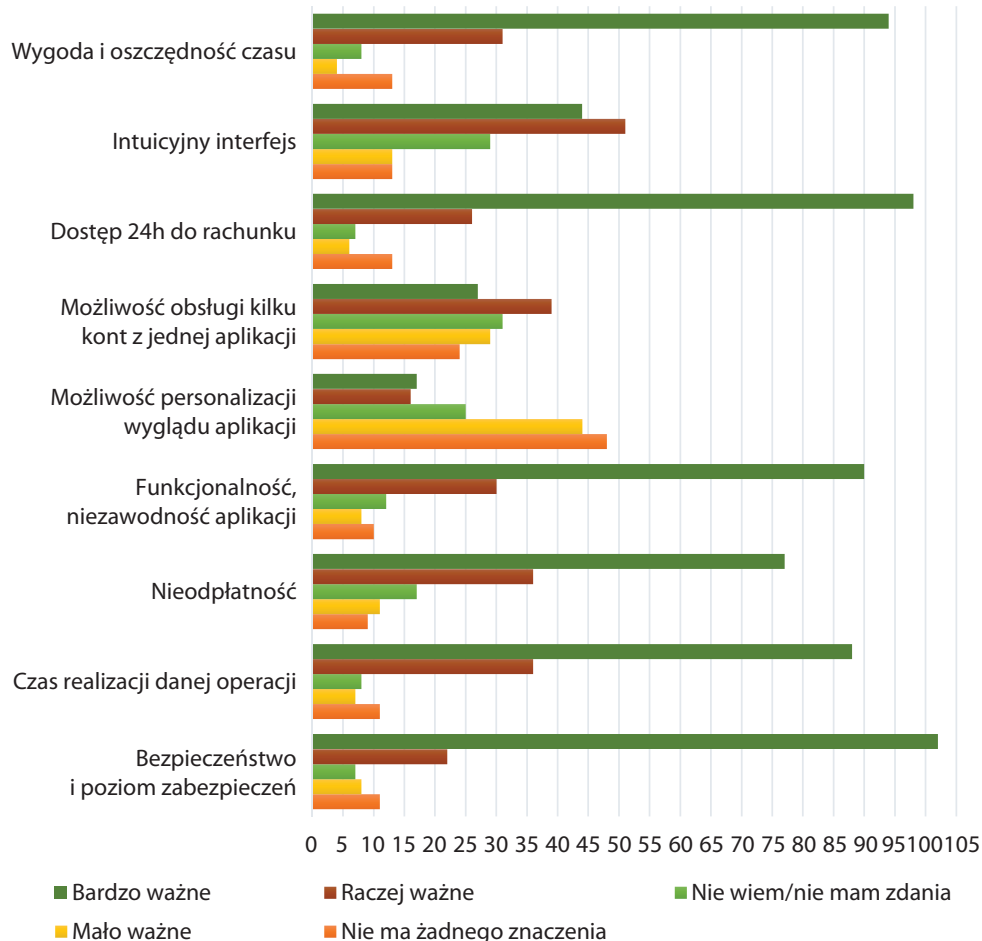


Źródło: opracowanie własne.

W celu zidentyfikowania czynników wpływających na wybór usług e-bankowości, respondentów poproszono o określenie ich opinii na temat wymienionych czynników, które mogą kierować ich wyborem, określając ich zgodność, niezgodność lub brak zdania przy każdym z wymienionych aspektów. Czynnikiem, który miał przeważający wpływ na wybór respondentów okazała się możliwość dokonania transakcji o każdej porze dnia, którą ceni i całkowicie się z nią zgadza około 86% respondentów. Ponadto, na wybór usług e-bankowości przez ankietowanych duży wpływ miał czynnik oszczędności czasu, który wskazało około 80% respondentów oraz brak obowiązku odwiedzania placówki banku – czynnik bardzo ważny dla około 70% uczestników badania. Natomiast ponad połowa uczestników badania podczas podejmowania decyzji dotyczącej

korzystania z bankowości elektronicznej kieruje się niskimi kosztami transakcji realizowanych tym sposobem. Należy również zauważyć, iż czynnik bezpieczeństwa charakteryzuje się największym zróżnicowaniem wśród opinii ankietowanych, zatem zdecydowana większość uczestników badania nie uważa bankowości elektronicznej za wysoce bezpieczną, a na ich wybór miały wpływ inne, ważniejsze dla nich czynniki.

Wykres 5. Najważniejsze dla respondentów aspekty podczas korzystania z bankowości elektronicznej



Źródło: opracowanie własne.

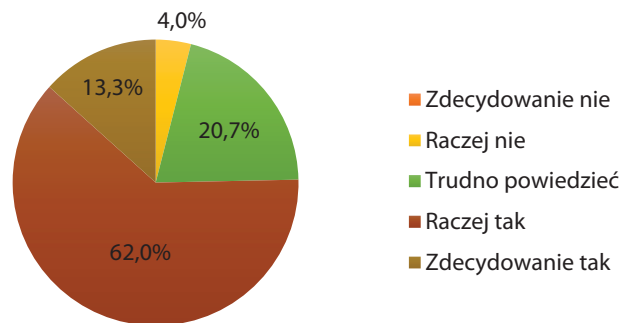
W ostatnim pytaniu z sekcji dotyczącej preferencji i wykorzystania oferty bankowości elektronicznej uczestnicy badania wskazywali najważniejsze dla nich aspekty podczas korzystania z usług e-bankowości. Okazuje się, iż dla ponad 2/3 ankietowanych najważniejszym aspektem podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej jest gwarancja bezpieczeństwa wykonywanych transakcji oraz wysoki poziom zabezpieczeń. Zdecydowana większość respondentów ceni sobie również możliwość całodobowego dostępu do rachunku bankowego oraz wygodę i oszczędność czasu. Ponadto, dla ponad połowy respondentów bardzo ważna okazuje się funkcjonalność i niezawodność aplikacji, nieodpłatność usług oraz aplikacji, a także czas realizacji danej operacji. Ankietowani zwracają uwagę również na intuicyjny interfejs, który jest ważny dla co trzeciego uczestnika badania. Dla respondentów korzystających z usług bankowości elektronicznej najmniejsze znaczenie ma możliwość obsługi kilku kont z jednej aplikacji bankowej oraz możliwość personalizacji jej wyglądu.

VI. Świadomość klientów na temat zagrożeń występujących w bankowości elektronicznej

Trzeci segment przeprowadzonego badania dotyczył bezpieczeństwa usług bankowości elektronicznej. Tę część ankiety respondenci rozpoczęli od odpowiedzi na pytania, których celem było zbadanie ich poziomu satysfakcji z usług bankowości elektronicznej oraz poziomu zaufania do bankowości elektronicznej. Wynik ankiety, w której aż 96% uczestników wyraziło swoje zadowolenie z usług e-bankowości doskonale odzwierciedla entuzjazm klientów, wobec tego rodzaju usług finansowych. Wynik ten jasno wskazuje, że usługi bankowe oferowane w formie elektronicznej spełniają oczekiwania klientów, co potwierdza ich wysoką jakość i efektywność. Żaden z uczestniczących w badaniu klientów nie wyraził negatywnych odczuć ani niezadowolenia w kontekście korzystania z usług bankowości elektronicznej, natomiast pozostałe 4% respondentów pozostało neutralnych w swojej ocenie.

Mimo iż zdecydowana większość ankietowanych jest zadowolona z usług e-bankowości, to jednak nie wszyscy uczestnicy badania (a zaledwie 30%) posiadają pełne zaufanie do tego rodzaju usług. Niemalże 2/3 ankietowanych zadeklarowało, że mają zaufanie do bankowości elektronicznej, lecz nie jest to pełne zaufanie, co oznacza, że mają oni pewne obawy lub wątpliwości podczas korzystania z usług bankowych świadczonych drogą elektroniczną. Zaledwie 4% ankietowanych wyraziło brak zaufania do e-bankowości, co oznacza, że są sceptyczni i nieufni wobec tej formy świadczenia usług bankowych, natomiast pozostała część respondentów pozostała neutralna w swojej ocenie.

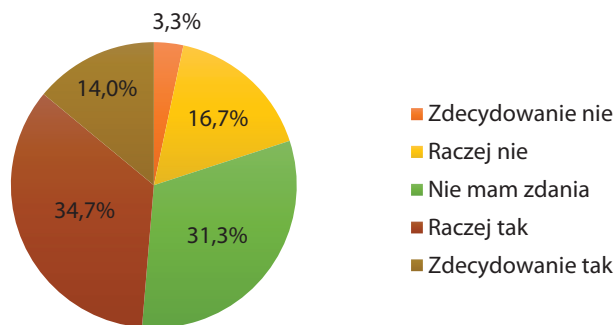
Wykres 6. Bezpieczeństwo operacji bankowych i finansowych dokonywanych przez Internet zdaniem respondentów



Źródło: opracowanie własne.

W ramach kolejnego pytania, zbadano opinię respondentów na temat bezpieczeństwa operacji bankowych i finansowych dokonywanych przez Internet. Zdaniem niemal 2/3 respondentów operacje bankowe dokonywane drogą elektroniczną są raczej bezpieczne, co oznacza, że ich zdaniem istnieją pewne minimalne obawy związane z potencjalnym ryzykiem cyberataków. Co piąty uczestnik badania pozostał neutralny w swojej ocenie, natomiast 13,3% respondentów uważa, że usługi świadczone drogą elektroniczną są w pełni bezpieczne, a zaawansowane technologie zabezpieczeń skutecznie chronią zarówno dane osobowe, jak i finansowe. Zaledwie 4% badanych posiada pewne obawy i wątpliwości w kontekście bezpieczeństwa bankowości elektronicznej.

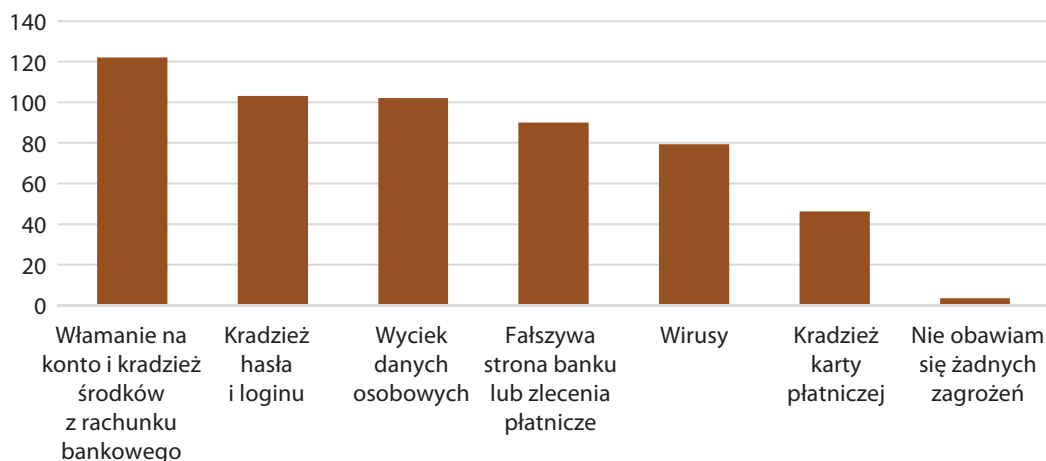
Wykres 7. Opinia respondentów na temat tego czy bankowość tradycyjna jest bezpieczniejsza od bankowości elektronicznej



Źródło: opracowanie własne.

W dalszej kolejności zapytano respondentów, czy ich zdaniem bankowość tradycyjna jest bezpieczniejsza od bankowości elektronicznej. 34,7% respondentów uważa, że to bankowość tradycyjna gwarantuje wyższy poziom bezpieczeństwa, w przeciwieństwie do bankowości elektronicznej, choć nie jest to stuprocentowe przekonanie, jakie wyraziło 14% ankietowanych, zdaniem których, fizyczna obecność w oddziale banku i bezpośredni kontakt z pracownikami zapewniają wyższy poziom ochrony danych osobowych i środków finansowych. 31,3% badanych pozostało neutralnych w tej kwestii, natomiast ponad 16% respondentów przyznało, że w ich odczuciu operacje dokonywane przez Internet banku są w pewnym stopniu bezpieczniejsze od operacji dokonywanych w placówkach banków.

Wykres 8. Obawy respondentów dotyczące korzystania z bankowości elektronicznej

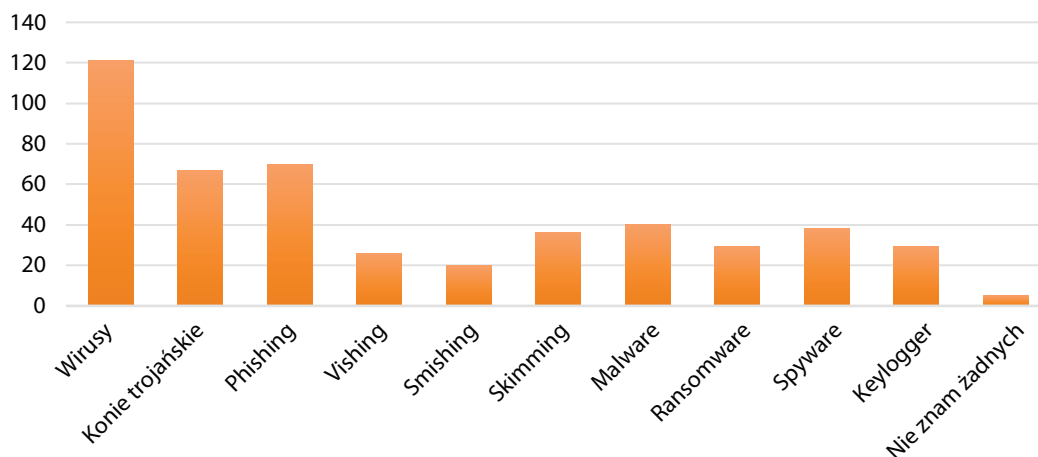


Źródło: opracowanie własne.

Następnie uczestników badania poproszono o wskazanie potencjalnych niebezpieczeństw związanych z bankowością elektroniczną, których obawiają się najbardziej. Zgodnie z powyższym wykresem dla ponad 120 ankietowanych największym niebezpieczeństwem jest włamanie się na konto przez cyberprzestępców oraz kradzież środków z rachunku bankowego. Około 100 uczestników badania wyraziło obawy związane z możliwością wycieku danych osobowych oraz kradzieżą danych dostępowych do konta internetowego, natomiast dla 90 respondentów poważnym niebezpieczeństwem są fałszywe strony banku oraz zlecenia płatnicze. Ponad połowa

ankietowanych obawia się potencjalnego zainfekowania swoich urządzeń wirusami lub złośliwym oprogramowaniem podczas korzystania z tych usług. Niemal 1/3 uczestników wyraziła także obawy związane z bezpieczeństwem swoich kart płatniczych zarówno w kontekście fizycznej kradzieży, jak i zagrożeń internetowych.

Wykres 9. Rodzaje zagrożeń skierowanych w stronę klientów banków znane respondentom



Źródło: opracowanie własne.

W badaniu zapytano również uczestników o znane im rodzaje zagrożeń występujące podczas korzystania z usług bankowych za pośrednictwem Internetu. Najbardziej powszechnie rozpoznawanym zagrożeniem przez ankietowanych były różnego rodzaju wirusy, na które wskazało około 120 respondentów. Kolejnymi, chociaż nieco mniej znanymi rodzajami zagrożeń, były konie trojańskie oraz *phishing*, które zostały zidentyfikowane przez około 70 badanych uczestników. Wśród respondentów najmniej znanym zagrożeniem okazuje się *smishing*, który wskazało zaledwie 20 uczestników badania. Co więcej, pięciu ankietowanych stwierdziło, że nie jest świadomych żadnego z wymienionych zagrożeń. Te wyniki pokazują, że wiedza na temat różnych rodzajów zagrożeń związanych z bankowością elektroniczną jest zróżnicowana i wymaga edukacji oraz zwiększenia świadomości ze strony klientów.

W dalszej części badania poruszono kwestię związaną ze świadomością klientów do jakich instytucji należy zgłosić nadużycia i oszustwa związane z bankowością elektroniczną. W uzyskanych odpowiedziach dominowały dwie instytucje. Wyniki badań wykazują, iż niemalże 90% respondentów w pierwszej kolejności zgłosiłoby nadużycia bezpośrednio do swojego banku, który posiada dostęp do ich historii transakcji i może skutecznie zareagować na takie sytuacje. Natomiast około 80% uczestników badania natychmiast skontaktowałoby się z policją w celu prowadzenia śledztwa. Tylko niewielki odsetek uczestników ankiety, około 9%, wyraziło zamiar zgłoszenia jakiegokolwiek rodzaju nadużycia do instytucji odpowiedzialnych za ochronę konsumentów i rynek, takich jak Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), Rzecznik Finansowy oraz Komisja Nadzoru Finansowego (KNF).

Wykres 10. Zabezpieczenia stosowane przez użytkowników bankowości elektronicznej

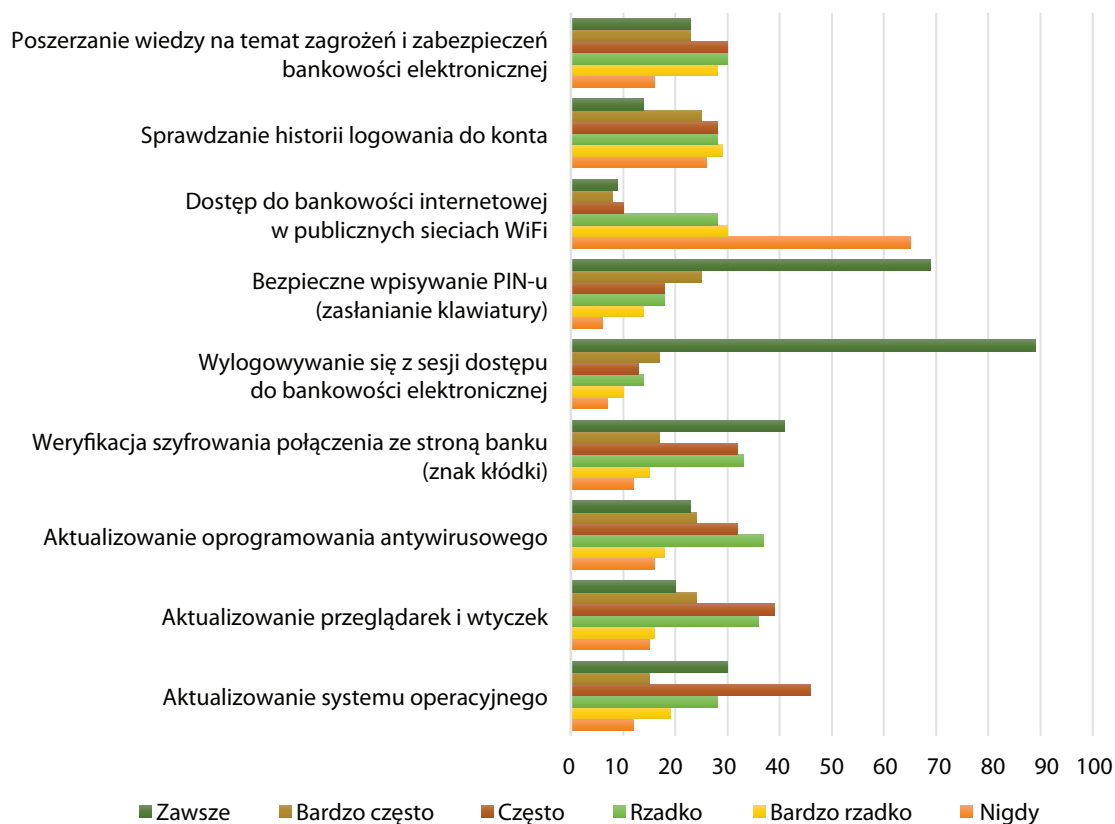
Źródło: opracowanie własne.

W ramach kolejnego pytania, uczestnicy badania wskazywali czynności, które wykonują w celu zwiększenia swojego bezpieczeństwa podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej. Z wyników badania wynika, że ponad połowa uczestników ankiety stosuje bardzo skomplikowane hasła i nazwy użytkownika, co wskazuje na ich dbałość o bezpieczeństwo w kontekście bankowości elektronicznej. Ponadto, około 70 ankietowanych regularnie aktualizuje programy antywirusowe oraz instaluje uaktualnienia do systemu operacyjnego i przeglądarek internetowych. Niemal co trzeci badany sprawdza autentyczność certyfikatu serwisu i upewnia się, że połączenie jest szyfrowane. Popularnym zabezpieczeniem stosowanym przez użytkowników e-bankowości jest również korzystanie z zapory sieciowej (*firewall*) oraz programów antyspamowych, co pomaga w ochronie przed niepożądanymi atakami. Niestety 5 respondentów odpowiedziało, że nie podejmuje żadnych działań, które zwiększałyby bezpieczeństwo podczas korzystania z bankowości elektronicznej, co stanowi istotne wyzwanie w kontekście ochrony swoich finansów online, co może narażać ich na ryzyko utraty środków finansowych lub kradzieży danych.

Celem przeprowadzonego badania było również ustalenie, z jaką częstotliwością respondenci wykonują podstawowe czynności gwarantujące bezpieczne korzystanie z usług bankowości elektronicznej. Wyniki badań wykazują, iż wylogowywanie się z sesji dostępu do e-bankowości jest praktykowane przez około 90 respondentów, co sugeruje, że jest to bardzo powszechna praktyka w celu zapewnienia bezpieczeństwa. Około 70 respondentów podejmuje środki ostrożności podczas wprowadzania kodu PIN na terminalach i bankomatach poprzez zasłanianie klawiatury, co jest kolejnym pozytywnym aspektem w zakresie bezpieczeństwa. Jednak tylko około 40 respondentów zawsze weryfikuje szyfrowanie połączenia na stronie banku podczas logowania do bankowości elektronicznej, poprzez sprawdzenie obecności ikony kłódki w przeglądarce. Jeśli chodzi o działania zabezpieczające związane z systemem komputerowym, około 1/3 respondentów regularnie aktualizuje system operacyjny, a około 40 respondentów dba o aktualizację przeglądarek i wtyczek. Tylko 65 respondentów nigdy nie korzysta z usług bankowości elektronicznej w publicznych

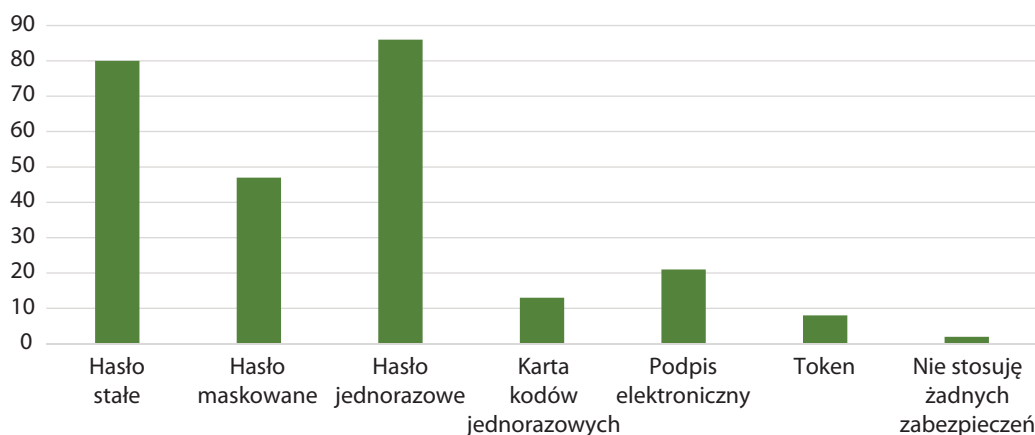
sieciach WiFi. To mniej niż połowa uczestników badania, co jest bardzo niepokojące, gdyż sieci publiczne niosą ze sobą większe ryzyko przechwycenia danych przez hakerów niż sieci prywatne.

Wykres 11. Częstotliwość wykonywania przez respondentów czynności zabezpieczających korzystanie z bankowości elektronicznej



Źródło: opracowanie własne.

Wykres 12. Zabezpieczenia stosowane przez respondentów w elektronicznej komunikacji z bankiem

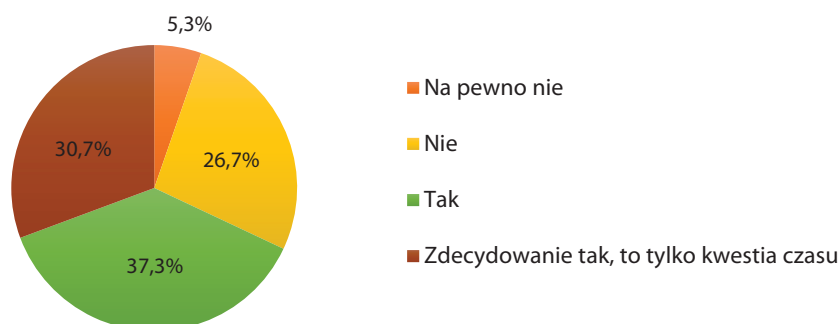


Źródło: opracowanie własne.

W dalszej kolejności uczestników badania zapytano o stosowane przez nich rodzaje zabezpieczeń do komunikacji z bankiem przez Internet. Najpopularniejszym zabezpieczeniem jest stosowanie haseł jednorazowych, które używa ponad 85 respondentów. Te hasła są ważne przez krótki okres i zazwyczaj są przesyłane za pomocą wiadomości tekstowej. Oznacza to, że

użytkownicy otrzymują nowe, tymczasowe hasło za każdym razem, gdy logują się do swojego konta, co zwiększa poziom bezpieczeństwa. Około 80 respondentów korzysta z hasła stałego, które pozostaje niezmiennie przez dłuższy czas. Hasło maskowane jest stosowane przez prawie co trzeciego respondenta, co oznacza, że część użytkowników używa ukrytych znaków, aby utrudnić jego odczytanie. Jest to dodatkowa warstwa zabezpieczenia, która ma na celu ochronę hasła przed osobami próbującymi je podsłuchiwać lub obserwować. Zgodnie z powyższym wykresem należy zauważyć, iż wśród respondentów rzadziej wykorzystywanymi zabezpieczeniami stosowanymi w komunikacji z bankiem okazują się podpis elektroniczny, karta kodów jednorazowych oraz token.

Wykres 13. Opinia respondentów na temat przyszłości bankowości elektronicznej w kontekście zastąpienia tradycyjnych oddziałów bankowych



Źródło: opracowanie własne.

Na koniec badania, respondentów poproszono o wyrażenie swojej opinii na temat przyszłości bankowości elektronicznej, a przede wszystkim w kontekście tego czy ma ona szansę zastąpić tradycyjne oddziały bankowe. Wyniki badania wyraźnie wskazują, że ponad 2/3 uczestników uważa, że bankowość elektroniczna ma potencjał, aby w przyszłości zastąpić tradycyjną bankowość. Około 30,7% ankietowanych jest przekonanych, że bankowość elektroniczna ma ogromną szansę na całkowite wyparcie tradycyjnej bankowości i uważa, że to tylko kwestia czasu, zanim tak się stanie. Dla 26,7% respondentów bankowość elektroniczna nie zastąpi w pełni tradycyjnej bankowości, co sugeruje, że obie te formy pozostaną obok siebie, spełniając różne potrzeby klientów. Jednak 5,3% ankietowanych jest przekonanych, że taka sytuacja, w której bankowość elektroniczna całkowicie wyprze tradycyjną, nie będzie miała miejsca. Te różnice w postrzeganiu przyszłości bankowości elektronicznej odzwierciedlają różne perspektywy i przekonania uczestników badania co do ewolucji tego sektora w przyszłości.

VII. Dyskusja

W dziedzinie bankowości elektronicznej stale prowadzone są badania mające na celu ścisłe monitorowanie postępu, dostępności usług, potencjalnych zagrożeń i struktury użytkowników. Dzięki zaangażowaniu Związku Banków Polskich regularnie organizowane są konferencje i szkolenia skupiające się na różnych aspektach bankowości, takich jak technologia i bezpieczeństwo. Związek Banków Polskich regularnie publikuje raporty dotyczące stopnia przyjęcia usług bankowych w kraju oraz zagadnień związanych z bezpieczeństwem. Jednym z przykładów jest publikacja Warszawskiego Instytutu Bankowości we współpracy ze Związkiem Banków Polskich

z 2022 roku, zatytułowana „Cyberbezpieczny portfel”, która nie tylko dokonuje analizy obecnej sytuacji w obszarze bankowości elektronicznej, lecz także dostarcza praktycznych i łatwych do zastosowania porad mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa portfela elektronicznego oraz ochronę danych osobowych przed potencjalnym wyłudzeniem i nielegalnym wykorzystaniem (Chlabicz, Dobrzańska, Kondek i Rokicka, 2022, s. 3).

Mimo że badania przedstawione w raporcie różnią się pod wieloma względami, takimi jak wybór grupy badawczej i liczba uczestników, którzy wzięli udział w badaniu, dostarczają one cennych informacji na temat stanu bankowości elektronicznej, a także pozwalają uzyskać pełniejszy obraz zjawisk związanych z bezpieczeństwem w bankowości elektronicznej.

W dotychczasowych badaniach ukazanych we wspomnianym wyżej raporcie aż 71% Polaków czuje się bezpiecznie podczas korzystania z usług bankowości elektronicznej, zarówno poprzez konta internetowe, jak i poprzez aplikacje klienckie oraz karty płatnicze. Ponadto, 55% Polaków uważa, że banki w obszarze cyberbezpieczeństwa stosują wysokie standardy i raczej czują się oni spokojni o bezpieczeństwo zgromadzonych oszczędności. Taki wynik wskazuje na umiarkowane zaufanie do środków bezpieczeństwa stosowanych przez instytucje finansowe. Chociaż to dość znaczący odsetek, sugeruje również, że istnieje dosyć liczna grupa osób, która może mieć pewne obawy dotyczące poziomu bezpieczeństwa swoich środków (Chlabicz, Dobrzańska, Kondek i Rokicka, 2022, s. 5).

W dalszej części badania ankietowani deklaruwali, do których zaleceń bankowych się stosują. Ponad 70% Polaków twierdzi, że nie otwiera załączników ani nie klika w linki pochodzące od nieznanymi nadawców, co sugeruje, że większość ludzi zachowuje ostrożność wobec potencjalnie ryzykownych elementów, które mogą być związane z *phishingiem* lub atakami internetowymi. Ponadto, przeszło połowa respondentów deklaruje, że nie udostępnia swoich danych, takich jak numer telefonu czy adres w mediach społecznościowych i na różnego rodzaju forach, co drugi ankietowany zwraca należyłą uwagę na symbol kłódki i „https://” przed adresem strony internetowej banku, natomiast 62% respondentów deklaruje, że nie przechowuje danych do logowania do bankowości elektronicznej w portfelu czy smartfonie, co wskazuje na świadomość ryzyka związanego z przechowywaniem wrażliwych informacji na urządzeniach przenośnych. Ponadto, niemalże połowa respondentów posiada ustawione odpowiednie limity wartości transakcji w bankowości elektronicznej, a 43% Polaków instaluje i aktualizuje programy antywirusowe na swoich urządzeniach. Warto zauważyć, że jedynie 5% ankietowanych twierdzi, że nie stosuje się do żadnych wytycznych poprawiających bezpieczeństwo. Niemniej jednak jest to nadal istotna grupa klientów, którzy nie są świadomi lub zapominają o podstawowych zasadach bezpieczeństwa rekomendowanych przez banki. Powyższe wyniki mogą być również konsekwencją opinii, według której Polacy w większości (73%) uważają, że odpowiedzialność za bezpieczeństwo to zadanie banku (Chlabicz, Dobrzańska, Kondek i Rokicka, 2022, s. 10).

Niski odsetek osób, które ignorują zagrożenia w sieci może być interpretowany jako efekt skutecznych działań informacyjnych i edukacyjnych podejmowanych przez banki w zakresie cyberbezpieczeństwa. Blisko połowa ankietowanych (49%) pozytywnie ocenia wysiłki banków w rozpowszechnianiu podstawowej wiedzy o przeciwdziałaniu zagrożeniom online, uznając je za zrozumiałe i w miarę wystarczające. Jednakże, niepokojący jest fakt, że relatywnie duża grupa respondentów (16%) ma przeciwną opinię, uważając, że działania banków w zakresie edukacji

dotyczącej bezpieczeństwa online są niewystarczające lub trudno zrozumiałe. To sygnał, że mimo podejmowanych działań edukacyjnych, nadal istnieje potrzeba doskonalenia strategii komunikacyjnych w celu efektywniejszego docierania do różnych grup społecznych i podnoszenia świadomości na temat bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni (Chlabicz, Dobrzańska, Kondek i Rokicka, 2022, s. 11).

VIII. Podsumowanie

Badanie przeprowadzone w kontekście bankowości elektronicznej w Polsce dostarczyło istotnych wniosków dotyczących preferencji użytkowników, poziomu ich świadomości w zakresie potencjalnych zagrożeń związanych z e-bankowością oraz możliwych przyszłych kierunków rozwoju tego rodzaju bankowych usług internetowych.

Zgodnie z powyższymi wynikami usługi bankowości elektronicznej cieszą się coraz większą popularnością wśród Polaków, a zwłaszcza wśród osób młodych. Niemniej jednak istnieje niewielka grupa Polaków, którzy pozostają nieprzekonani do tej formy kontaktu z bankiem lub nie są dokładnie zaznajomieni z zasadami jej działania.

Jednym z kluczowych czynników, który determinuje wybór banku przez klientów jest dostępność bankowości elektronicznej. Klienci wyraźnie preferują instytucje finansowe, które zapewniają łatwy dostęp do swojego rachunku bankowego za pomocą aplikacji mobilnych i stron internetowych. Na wybór banków przez klientów duży wpływ ma również zachęta ze strony przyjaciół i rodziny. Zaufanie do danej instytucji, które buduje się na podstawie pozytywnych doświadczeń osób z bliskiego otoczenia, stanowi istotny czynnik motywujący w procesie wyboru banku.

Większość klientów posiada różne upodobania w zakresie komunikacji z bankiem. Przeważająca liczba klientów preferuje komunikację z bankiem w formie elektronicznej, tj. za pomocą serwisu internetowego banku lub aplikacji mobilnej. Respondenci cenią sobie przede wszystkim wygodę, oszczędność czasu oraz elastyczność w wyborze godzin realizacji transakcji, jaką dają te narzędzia.

Rozwój technologii spowodował, że najpopularniejszą metodą płatności wśród klientów indywidualnych stały się karty płatnicze. To zjawisko wynika z wygody, powszechności oraz szybkości realizacji transakcji. Karty płatnicze są szeroko stosowane zarówno w sklepach stacjonarnych, jak i przy zakupach online. Wzrasta także popularność innych form płatności, takich jak BLIK oraz płatności zbliżeniowe dokonywane za pomocą telefonu lub zegarka.

Najważniejszym aspektem w kontekście korzystania z bankowości elektronicznej jest bezpieczeństwo. Obawy związane z cyberzagrożeniami spowodowały, że klienci świadomie wybierają takie instytucje finansowe, które oferują jak najwyższe standardy zabezpieczeń.

Wyniki badania własnego pokazują rosnącą akceptację oraz wysoki poziom zaufania do usług bankowości elektronicznej. Jednakże, w dotychczasowych badaniach przeprowadzonych w ramach raportu Warszawskiego Instytutu Bankowości oraz Związku Banków Polskich pt. „Cyberbezpieczny portfel” należy zauważyć zdecydowanie większy odsetek ankietowanych, którzy nie posiadają zaufania do usług bankowości elektronicznej. Wnioski z badania wskazują zatem wyraźnie, że konieczne jest stałe inwestowanie przez banki w technologie, które zapewnią wysoki poziom ochrony danych i transakcji. Dodatkowo, istotne jest, aby banki prowadziły skuteczne kampanie edukacyjne, które pomogą klientom w identyfikowaniu potencjalnych zagrożeń, wdrażaniu

najlepszych praktyk w bezpiecznym korzystaniu z usług bankowości elektronicznej oraz prawidłowym reagowaniu na ewentualne ryzyka. Edukacja społeczeństwa stanowi kluczowy fundament dla budowania bezpieczeństwa i zaufania wśród klientów korzystających z usług bankowości elektronicznej. Niemalże tylko połowa uczestników badania regularnie poszerza swoją wiedzę na temat potencjalnych zagrożeń i środków ochrony związanych z bankowością elektroniczną.

Odpowiedzi na pytanie czy bankowość elektroniczna jest bezpieczniejsza od bankowości tradycyjnej są zróżnicowane w zależności od opinii, umiejętności technologicznych oraz doświadczeń klientów.

W kontekście przyszłości bankowości elektronicznej wyniki wykazują, że rola tradycyjnych oddziałów bankowych może ulec znacznemu ograniczeniu ze względu na coraz większą dostępność i zaawansowanie bankowych usług elektronicznych.

Wyniki przeprowadzonego badania potwierdzają hipotezy badawcze postawione na początku badania. Mianowicie, badanie wskazuje na coraz większe wypieranie bankowości tradycyjnej przez bankowość elektroniczną, a także stopniowe zastępowanie gotówki płatnościami elektronicznymi. Ponadto, wyniki sugerują, że bankowość elektroniczna co do zasady jest postrzegana przez klientów jako bezpieczny i godny zaufania sposób komunikacji z bankiem, z zastrzeżeniem pewnych wyjątków.

Bibliografia

- Bandera, R. i Grzywacz, J. (2016). Zagrożenia bezpieczeństwa w bankowości elektronicznej w bankowości elektronicznej. *Zeszyty Naukowe PWSZ w Płocku, Nauki Ekonomiczne, XXIV*, 158–159.
- Bazylejski Komitet ds. Nadzoru Bankowego. (2001). *Zasady zarządzania ryzykiem w bankowości elektronicznej. Bank Rozrachunków Międzynarodowych*, (6).
- Bolibok, P. i Matras-Bolibok, A. (2014). Bankowość mobilna jako innowacyjny kanał dostępu do usług bankowych. *Roczniki Ekonomii i Zarządzania*, 6(2), 13.
- Centrum Szkolenia Policji. (2017). Bankowość elektroniczna – zagrożenia. *Kwartalnik Policyjny*, (4), 38.
- Chlabicz, B., Dobrzańska, J., Kondek, M. i Rokicka, E. (2022). *Raport Cyberbezpieczny portfel*. Fundacja Warszawski Instytut Bankowości. Edycja IV.
- Gospodarowicz, A. (red.). (2018). *Bankowość elektroniczna. Istota i innowacje*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Lisowska, A. i Waściński, T. (2021). *Bezpieczeństwo bankowości internetowej i mobilnej na rynku finansowym*. Instytut Logistyki, Wydział Bezpieczeństwa, Logistyki i Zarządzania, Wojskowa Akademia Techniczna, Zeszyt naukowy nr 54, 155.
- Opitek, P. (2017). *Skimming – aspekty kryminalistyczne. Cyberprzestępczość w bankowości elektronicznej*. Wyd. 1. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Polasik, M. (2012). *Bankowość elektroniczna: istota, stan, perspektywy*. CeDeWu.
- Solarz, M. (2006). *Rozwój bankowości elektronicznej w Polsce*. ALMAMER Wyższa Szkoła Ekonomiczna.
- Syrocka, A. (2008). Rozwój innowacyjnych usług bankowych – transakcje skarbowe jako sposób zarządzania ryzykiem i finansami korporacji przy wykorzystaniu elektronicznych kanałów dystrybucji (s. 132–133). W A.P. Balcerzak (red.), *Equilibrium*, 1–2(1).
- Szwajkowska, G., Kwaśniewski, P., Leżoń, K. i Woźniczka, F. (2010). *Usługi bankowości elektronicznej dla klientów detalicznych. Charakterystyka i zagrożenia*. Komisja Nadzoru Finansowego.
- Świecka, B. (2004). *Bankowość elektroniczna*. CeDeWU.

Wąsik, A. (2016). Rola bankowości elektronicznej w zwalczaniu cyberprzestępczości w Polsce. W A. Gozdek, M. Musiał, K. Peszko (red.), *Współczesne problemy finansów, marketingu i transportu z perspektywy młodych uczonych*. Uniwersytet Szczeciński.

<https://www.bnpparibas.pl/blog/terminal-pos-czym-jest-jak-dziala-kiedy-warto-go-miec> (31.12.2023).

<https://paybylink.pl/partner/przelewy-bankowe/#s-bank-transfer> (31.12.2023).

<https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/bankowosc-elektroniczna/pko-place-pozniej/> (31.12.2023).

<https://archiwum.nbp.pl/edukacja/zasoby/broszury/platnosci-mobilne.pdf> (31.12.2023).

<https://www.santander.pl/klient-indywidualny/bankowosc-internetowa/santander-mobile/zarządzanie-kartami> (31.12.2023).

<https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/bankowosc-elektroniczna/funkcje/> (31.12.2023).

<https://kantor.aliorbank.pl/alior/dodatkowe-informacje/bankowosc-elektroniczna/bankowosc-internetowa.html> (31.12.2023).

<https://www.ing.pl/indywidualni/inwestycje-i-oszczednosci> (31.12.2023).

<https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/ubezpieczenia/> (31.12.2023).

<https://www.pkobp.pl/klienci-indywidualni/e-urząd/> (31.12.2023).

https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/knf_176845_KNF_bezpieczenstwo_w_bankowosci_elektronicznej_21_53558.09_53558.2015_53558.pdf (31.12.2023).

Narzędzia służące do weryfikacji zdolności kredytowej w prawie amerykańskim – skuteczny element ochrony kredytobiorców-konsumentów czy zbędne procedury?

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Instrumenty służące weryfikacji zdolności kredytowej amerykańskiego konsumenta
 1. Raporty kredytowe
 2. Wyniki kredytowe
 3. Weryfikacja zdolności kredytowej przez amerykańskich kredytodawców w praktyce
- III. Instrumenty służące weryfikacji zdolności kredytowej w prawie polskim a amerykańskie procedury weryfikacyjne
- IV. Wnioski

Streszczenie

Artykuł ma na celu przedstawienie zwięzłej analizy przepisów prawa amerykańskiego na poziomie federalnym dotyczących obowiązku weryfikacji zdolności kredytowej konsumentów przez kredytodawców w ramach ich obowiązków przedkontraktowych. Skupia się przede wszystkim na instrumentach, którymi kredytodawcy dysponują, tak aby przeprowadzić badanie w sposób możliwie skuteczny, a zarazem ustandaryzowany, chroniąc przy tym zarówno swoje interesy, jak i konsumentów przed ich nadmiernym zadłużaniem się. W artykule podjęta zostanie próba odpowiedzi na pytanie, czy narzędzia którymi dysponują amerykańscy kredytodawcy spełniają swoją funkcję, a także czy polski ustawodawca może zaczerpnąć inspiracje z przepisów amerykańskich, tak aby poprawić procedury weryfikacyjne, wzmacniając przy tym równocześnie ochronę konsumentów-kredytobiorców.

Słowa kluczowe: zdolność kredytowa; ochrona konsumentów; ochrona kredytobiorców; federalne prawo amerykańskie; kryzys gospodarczy lat 2007–2009.

JEL: K15

* Prawnik w międzynarodowej kancelarii prawnej; pracownik dydaktyczny na uczelni WSB Merito w Warszawie; przygotowuje rozprawę doktorską pod kierownictwem Prof. UW dr hab. Edyty Rutkowskiej-Tomaszewskiej na Wydziale Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8710-5870>.

I. Wprowadzenie

Weryfikacja zdolności kredytowej klientów ubiegających się o otrzymanie kredytu konsumenckiego obecnie traktowana jest jako klasyczny, utarty obowiązek nałożony na instytucje finansowe udzielające kredytów konsumenckich w odpowiednich regulacjach zachodnich porządków prawnych w duchu idei odpowiedzialnego kredytowania (*responsible lending*). Idea ta nawiązuje do narzucania na kredytodawców określonych obowiązków przedkontraktowych, co powinno pozwolić na ograniczenie określonych, negatywnych skutków prawnych i ekonomicznych. Idea odpowiedzialnego kredytowania rozumiana jest zatem przede wszystkim jako udzielanie kredytów konsumentom posiadającym zdolność kredytową (Rutkowska-Tomaszewska i Paleczna, 2018). Wydaje się jednak, iż wciąż niedoceniana jest rola obowiązku weryfikacji zdolności kredytowej jako narzędzia do ochrony konsumentów, a słabość jej wykorzystania, między innymi na rynku amerykańskim, obnażył przede wszystkim światowy kryzys gospodarczy przypadający na lata 2007–2009. Okazało się wtedy, iż badanie zdolności kredytowej jest szczególnie ważne przy umowach kredytów hipotecznych, ponieważ to właśnie one stanowią szczególnie wrażliwą część rynku finansowego. Dotyczą one bowiem gospodarstw domowych osób fizycznych (konsumentów), dla których zakup nieruchomości stanowi zwykle najdłużej trwające oraz o najwyższej wartości obciążenie finansowe.

Zdolność kredytowa to zdolność do wykonywania zobowiązania wynikającego z umowy kredytowej, polegająca na możliwości spłaty zaciągniętego zobowiązania (kredytu wraz z odsetkami i wszelki opłatami przewidzianymi w umowie kredytowej) przez cały okres trwania stosunku kredytowego (charakter stały)¹. Istnienie zdolności kredytowej u potencjalnego kredytobiorcy powinno być podstawowym warunkiem dla zawarcia samej umowy kredytowej przez banki i inne instytucje kredytowe oraz jednocześnie istotnym elementem selekcji przyszłych kredytobiorców (Stec, 2020). W wymiarze prywatnoprawnym banki zobowiązane są odmówić udzielenia kredytów kredytobiorcom, którzy prawdopodobnie nie będą w stanie spłacać zaciągniętego kredytu, więc nie posiadają zdolności kredytowej. Z kolei w wymiarze publicznoprawnym system prawny powinien tak modelować prawa i obowiązki stosunków kredytowych, aby zapobiegać nadmiernemu zadłużeniu się przez kredytobiorców oraz szerzyć idee odpowiedzialnego kredytowania. Weryfikacja zdolności kredytowej ma zatem na celu przede wszystkim ocenienie stopnia ryzyka dla konkretnych umów kredytowych. Stanowi ona jedno z najważniejszych uprawnień banków w ramach prawidłowego zarządzania ryzykiem kredytowym. Badanie zdolności kredytowej konsumentów powinno minimalizować to ryzyko powiązane z problemem ze spłatą zadłużenia przez kredytobiorców.

Wypełnienie obowiązku związanego z weryfikacją zdolności kredytowej wydaje się być jednak trudne z perspektywy działalności zarobkowej banku bądź innej instytucji kredytowej. Ich głównym celem zawarcia umowy kredytowej z konsumentem jest uzyskanie jak największego zysku, co potencjalnie może wiązać się z pewnymi nadużyciami, takimi jak udzielanie kredytów konsumentom, którzy jednak zdolności kredytowej nie posiadają bądź istnieją przesłanki do tego, iż w przyszłości mogą ją łatwo stracić. Dlatego tak ważnym jest zaprojektowanie odpowiednich regulacji wskazujących na skrupulatne kryteria oceny, ale i wykreowanie optymalnych narzędzi służących

¹ Art. 70 ust. 3, 70a, 75 ustawy z dn. 29.08.1997 r. – Prawo Bankowe (Dz. U. 2022 poz. 2324, ze zm.); dalej: prawo bankowe lub pb.

IKAR takiej weryfikacji, z jednoczesnym uwzględnieniem procedur egzekwowania od kredytodawców tych obowiązków weryfikacyjnych (na przykład poprzez ewentualnie sankcje za niewywiązanie się ze swoich obowiązków przedkontraktowych).

KAR Ciekawe rozwiązania dotyczące instrumentów służących weryfikacji zdolności kredytowej potencjalnych klientów przez kredytodawców przedstawiają federalne przepisy prawa amerykańskiego. Regulacja w tym zakresie została wprowadzona jako jeden z pierwszych instrumentów ochrony konsumentów na rynku usług kredytowych w prawie amerykańskim i do dzisiaj stanowi jeden z najbardziej rozbudowanych filarów ochrony. Warunki weryfikacji znacząco różnią się również od tych znanych z innych zachodnich porządków prawnych.

AR R Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie instytucji weryfikacji zdolności kredytowej w prawie amerykańskim na poziomie federalnym pod kątem instrumentów służących do weryfikacji, jakimi dysponują kredytodawcy na podstawie analizy przepisów prawnych i orzecznictwa, a także próba odpowiedzi na pytanie, zgodnie z tytułem niniejszego artykułu, czy sposób weryfikacji i obowiązki narzucone na kredytodawców w związku z tą instytucją są użyteczne w zakresie ochrony potencjalnych kredytobiorców, czy ułatwiają kredytodawcom przeprowadzanie rzetelnej oceny, która jest również w ich ekonomicznym (zarobkowym) interesie? Czy może, zamiast chronić przez wysoki poziom sformalizowania, utrudniają konsumentom uzyskanie kredytów? Dodatkowym rozważaniem zostanie poddana również kwestia, czy polski porządek prawny może zaczerpnąć określone rozwiązania z przepisów amerykańskich, tak aby wzmocnić skuteczność ochrony konsumentów w ramach weryfikacji ich zdolności kredytowej przed zaciągnięciem zobowiązania kredytowego.

Na potrzeby niniejszego artykułu analiza zostanie ograniczona do regulacji amerykańskich oraz orzecznictwa wyłącznie na poziomie federalnym, które to wyjątkowo szeroko jak na federalne prawo ochrony konsumentów reguluje kwestie instrumentów, z których kredytodawcy są zobligowani korzystać podczas procedury weryfikacji i już na poziomie prawa federalnego można wysunąć konkretne wnioski. Regulacje stanowe są uzupełnieniem prawa federalnego i znacząco się między sobą różnią, w związku z odmiennym orzecznictwem sądów stanowych, a także priorytetami legislacyjnymi. Rozszerzenie badań o regulacje stanowe należy rozważyć jako uzupełnienie analizy przedstawionej w niniejszym opracowaniu.

II. Instrumenty służące weryfikacji zdolności kredytowej amerykańskiego konsumenta

Regulacja zdolności kredytowej w prawie amerykańskim była jednym z pierwszych instrumentów ochrony konsumentów na rynku usług kredytowych. Obowiązek weryfikacji zdolności kredytowej wprowadzony został już w 1970 roku przez *Fair Credit Reporting Act* (dalej: FCRA)², a następnie znacząco zreformowany w celu zwiększenia ochrony konsumentów, kolejno w 1997 roku oraz w 2003 roku³. Przed podpisaniem każdej umowy kredytowej z konsumentem kredytodawca

² 15 U.S.C § 1681–1681x, pełna treść FCRA znajduje się pod linkiem: <https://www.ecfr.gov/current/title-16/chapter-I/subchapter-F> (17.09.2023). FCRA to jedna z pierwszych, amerykańskich regulacji dotycząca ochrony konsumentów, mająca na celu zapewnienie uczciwości i rzetelności przechowywania danych osobowych. Akt ten określa zasady gromadzenia informacji kredytowych konsumentów (historia kredytowa, historia rachunków osobistych, informacje dotyczące wszelkich zobowiązań konsumentów, w tym zobowiązań podatkowych, alimentacyjnych czy ogłoszeń upadłości konsumenckiej).

³ Zmiany dotyczyły przede wszystkim dokładności przeprowadzania procedury badania zdolności kredytowej potencjalnych kredytobiorców, ale także polegały na korygowaniu szczególnych problemów związanych z kradzieżą tożsamości. Szerzej na temat historii zmian FCRA w odniesieniu do raportów kredytowych: rozdział 2 (*Credit Reports*) oraz 2a (*Credit Reports: additional issues*) w Pridgen, Alderman i Cuaresma, 2022.

(niezależnie od tego czy jest to bank bądź inna instytucja kredytowa) zobowiązany jest do zbadania zdolności kredytowej takiego konsumenta. Według *Black Law Dictionary*⁴ potencjalny kredytobiorca mający zdolność kredytową (*creditworthiness*) jest na tyle zdrowy i zdolny finansowo (fiskalnie), że w przekonaniu kredytodawcy jego ewentualna niewypłacalność jest mało prawdopodobna (Garner, 2019)⁵. Na zdolność kredytową amerykańskiego konsumenta wpływają przede wszystkim raporty konsumenckie (*consumer reports*) wraz z historiami płatności oraz wyniki kredytowe (*credit score*) i to właśnie na podstawie tych dwóch narzędzi owa zdolność jest weryfikowana.

1. Raporty kredytowe

Za FCRA raporty kredytowe to wszelkie pisma ustne lub inne komunikaty o informacjach przedstawionych przez agencje raportów konsumenckich dotyczące zdolności kredytowej konsumenta, charakteru, ogólnej reputacji, cech osobistych, trybu życia, które mogą zostać zebrane i użyte w całości bądź w części w celu wykorzystania ich jako czynniki przy ustalaniu kwalifikowalności konsumenta do uzyskania, między innymi, kredytu przeznaczonego na cele osobiste, rodzinne lub gospodarstwa domowego⁶. W raportach konsumenckich znajdują się również dane dotyczące otwartych kont bankowych, posiadanych kart kredytowych i ewentualnych długów, a także informacje o ogłoszonych upadłościach konsumenckich czy sprawach cywilnych i karnych z udziałem konsumenta. Znajdują się w nich przykładowo informacje dotyczące opóźnień w spłacie wszelkich płatności i innych wydarzeń wpływających na ewentualną nieodpowiedzialność finansową. Służą one nie tylko kredytodawcom do określenia zdolności kredytowej konsumenta, lecz także podmiotom oferującym sprzedaż określonych dóbr w wymiarze ratałnym, ubezpieczalniom, czy w niektórych przypadkach również pracodawcom (Colton, 1994)⁷.

Raporty tworzone są przez tzw. agencje raportów kredytowych (*consumer reporting agencies*, CRA), będące podmiotami, które w celach zarobkowych bądź w ramach współpracy non-profit regularnie prowadzą działalność polegającą na praktyce gromadzenia i oceny informacji o kredytach konsumenckich oraz informacji o samych konsumentach. Ich celem jest dostarczanie raportów konsumenckich do osób (podmiotów) trzecich (np. instytucji kredytowych), które wykorzystują dane zawarte w raportach, między innymi właśnie do oceny zdolności kredytowej^{8,9}. W Stanach Zjednoczonych funkcjonują trzy główne agencje, określane jako narodowe: Equifax, Experian i TransUnion, nie są one jednak jedynymi tego typu agencjami. Agencje działają na amerykańskim rynku na zasadach komercyjnych i często oferują same dostęp do swoich baz danych oraz narzędzia analityczne i marketingowe. Zobowiązane są do identyfikowania podmiotów składających wnioski o uzyskanie konkretnych raportów pod kątem celów, dla których taki raport jest im potrzebny, a cel ten musi się zgadzać z celami wskazanymi w FCRA. Powinny one również stosować się do

⁴ Black Law Dictionary to jeden z najpopularniejszych słowników prawniczych na rynku amerykańskim. Stanowi źródło prawa *soft law*.

⁵ Szerzej na temat instytucji zdolności kredytowej konsumentów w prawie amerykańskim Andrus, 2016, s. 1–4; Giblin i Harrell, 2002, s. 1333–1355.

⁶ 15 U.S.C. §1601(b).

⁷ Kontrowersyjną pozycją w raportach konsumenckich jest część dotycząca charakteru konsumenta, jego generalnej reputacji czy stylu życia. Dane te pochodzą z bezpośrednich rozmów z przyjaciółmi, rodziną, sąsiadami bądź innymi osobami ze środowiska konsumenta (15 U.S.C. § 1681a(e)). Przy czym agencje zobowiązane są zawsze do pisemnego informowania konsumentów o zbieraniu takich informacji na jego temat w przeciągu trzech dni po zleceniu wykonania raportu. Dane te nie mogą być wykorzystane ponownie w nowym raporcie, jeśli nie zostały ponownie zweryfikowane i nie minęły trzy miesiące od wydania ostatniego raportu z takimi danymi (15 U.S.C. § 1681(l)). Jednakże informacje te nie są zwykle wykorzystywane przez potencjalnych kredytodawców przy okazji badania zdolności kredytowej, a raczej w przypadku zatrudnienia lub wyliczania składki ubezpieczeniowej.

⁸ 15 U.S.C. §1681a(f).

⁹ *Kidd v. Thomson Reuters Corp.*, 925 F.3d 99.

zasady rozsądnych procedur (*maintain reasonable procedures*) podczas oceniania tych celów¹⁰, tak aby zapewnić szczególną dokładność informacji dotyczących osoby wskazanej w raporcie¹¹. W związku z tym agencje są zobowiązane zarówno do zbierania informacji, jak i weryfikowania ich prawdziwości, w sposób dokładny i rozsądny, zanim prześlą je do docelowych odbiorców. Przy czym FCRA nie wskazuje na czym ma polegać taka dokładność i rozsądność podczas weryfikacji ani jakie dokładnie dane powinny być weryfikowane przez agencje. Do kwestii sposobu rozsądnego tworzenia raportów odniosło się natomiast orzecznictwo, przy czym również tutaj widać wiele nieścisłości. Z jednej strony w celu uniknięcia omyłek związanych z przekazywaniem danych przez dostawców informacji niezwiązanych z badanym konsumentem, agencje powinny starać się zbierać jak największą liczbę dokumentów przypasowanych do osoby z konkretnym numerem ubezpieczenia społecznego w celu weryfikacji danych¹². Z drugiej strony, część sądów wskazuje, że agencje nie muszą przeglądać miliona kont i oddzielnie weryfikować pojedynczych zawarte w nich wzmianek (np. dotyczących upadłości konsumenta), jeżeli na pozostałych kontach takiej wzmianki nie ma¹³. Ponadto raporty kredytowe, które wprowadzają w błąd lub są niedokładne (np. zawierają wzmiankę o zaległościach podatkowych, ale bez wzmianki o uregulowaniu tych zaległości; wzmianki o toczącym się sporze, gdy pozew został wytoczony przez dłużnika, a nie wierzyciela) mogą być nieuczciwe wobec konsumenta, którego dotyczy raport¹⁴. W związku z tym amerykańskie sądy starają się równoważyć obciążenie agencji polegające na uzyskaniu jak najpełniejszych informacji ze szkodą dla konsumenta wynikającą z wpisu wprowadzającego w błąd¹⁵.

Dane do raportów konsumenckich tworzone są na podstawie informacji pochodzących od tzw. dostawców danych, którymi niejednokrotnie są również podmioty korzystające z raportów kredytowych (odbiorcy). Obowiązuje ich bezwzględny zakaz podawania informacji fałszywych. Nie wolno im zgłaszać informacji, jeżeli mają faktyczną wiedzę lub uzasadnione powody, by sądzić, że informacje są niedokładne¹⁶. Dostawcy mają również obowiązek zgłaszania się do agencji, jeśli informacje przekazywane im przez samych konsumentów są niedokładne i kwestionują oni ich prawdziwość¹⁷.

Agencje zobowiązane są do aktualizowania swoich baz danych, w tym do wykreślenia z raportów danych archaicznych. Przykładowo informacje dotyczące pozbawienia lub ograniczenia wolności czy pozwów lub wyroków mogą być wpisane do raportu maksymalnie do siedmiu lat od czasu ich wystąpienia, a dotyczące upadłości konsumenckiej – dziesięć lat od momentu ogłoszenia upadłości¹⁸.

Poza tworzeniem samych raportów agencje mają również możliwość przygotowywania tzw. wstępnie zweryfikowanych list (*prescreened list*), składających się z listy potencjalnych konsumentów posiadających zdolność kredytową (spełniają określone kryteria wymagane przez kredytodawców). Listy takie mogą być wykorzystywane przez sprzedawców produktów kredytowych

¹⁰ 15 U.S.C. § 1681e(a).

¹¹ 15 U.S.C. § 1681e(b).

¹² *Andrews v. TRW, Inc.*, 225 F.3d 1063 (9th Cir. 200).

¹³ *Sarver v. Experian Information Solutions*, 390 F.3d 969 (7th Cir. 2004).

¹⁴ *Korpoulos v. Credit Bureau, Inc.*, 734 F.2d 37,40 (D.C. Cir. 1984).

¹⁵ *Richardson v. Fleet Bank*, 190 F. Supp. 2d 81 (D. Mass. 2001).

¹⁶ 15 U.S.C. §1681s-2(a)(1)(A), (D).

¹⁷ 15 U.S.C. §1681s-2(a)(1)(B).

¹⁸ 15 U.S.C. § 1681(c).

zabiegających o pozyskanie nowych klientów dla oferowanych usług kredytowych. Takie listy są użyteczne dla biznesu, natomiast mogą mieć uciążliwe skutki dla konsumentów. Dlatego też FCRA wskazuje, że takie wstępnie zweryfikowane listy mogą być dostarczane wyłącznie do firm oferujących kredyty lub ubezpieczenia¹⁹. Dodatkowo prezentowane konsumentom oferty mają mieć pewną wartość dla konsumenta i powinny być oferowane przez kredytodawców wyłącznie osobom kwalifikującym się do uzyskania oferowanego kredytu konsumenckiego²⁰.

Na odbiorców raportów konsumenckich, czyli na przykład właśnie kredytodawców, prawo nakłada dwa obowiązki. Po pierwsze odbiorca musi przekazać konsumentowi wymagane prawem informacje w zakresie korzystania z raportu konsumenckiego. W szczególności odbiorca ma obowiązek zawiadomienia konsumenta o działaniach niepożądanych (*adverse action*), obejmujących przykładowo odmowę wniosku o udzielenie kredytu konsumenckiego, czy oferowanie mniej korzystnych warunków kredytowych opartych na wysokim ryzyku. Zawiadomienie powinno obejmować informację o wykorzystaniu raportu kredytowego przygotowanego przez konkretną agencję. Od 2011 roku kredytodawcy w takiej sytuacji muszą również podać dane dotyczące oceny zdolności kredytowej – wyników kredytowych (*credit score*)²¹ czy czynników, które wpłynęły na negatywną ocenę, a także udostępnić kopię samego raportu²². Drugim obowiązkiem jest wskazanie powodu, dla którego odbiorca chce zapoznać się z raportem. Odbiorcom raportów, którzy nie korzystają z nich z uzasadnionych powodów grozi odpowiedzialność karna lub cywilna²³.

Do praw konsumenta w zakresie raportowania danych, poza między innymi wspomnianym prawem do powiadomienia o uzależnieniu użytkownika od negatywnych informacji w raporcie kredytowym czy powszechnym prawem do prywatności, zaliczyć należy możliwość darmowego pobrania swojego raportu kredytowego od jednej z trzech narodowych agencji, w przypadku niektórych zdarzeń, takich jak otrzymanie powiadomienia o działaniach niepożądanych²⁴. Konsumentom mają również swobodny dostęp za niewielką opłatą, głównie dzięki Internetowi, do swoich raportów (niektóre agencje oferują nawet subskrypcje na dłuższy okres umożliwiające nielimitowaną możliwość pobrań raportów)²⁵. Konsumentom powinni weryfikować uzyskane raporty pod kątem ewentualnych zawartych w nich błędów. W ostatnich latach wiele badań i statystyk pokazuje, że w raportach konsumenckich znajduje się coraz więcej nieprawdziwych informacji (Pridgen, 2020). Gdy konsument zidentyfikuje błędy w swoim raporcie, jest on zobowiązany do poinformowania o tym fakcie agencji. Następnie agencja musi przestrzegać ścisłych procedur w celu ponownego zbadania spornych informacji²⁶. Na weryfikację i zmianę danych w raporcie ma trzydzieści dni liczonych od dnia otrzymania zawiadomienia od konsumenta, z możliwością przedłużenia o kolejne piętnaście. Regulacje nie wskazują dokładnie w jaki sposób weryfikacja ma przebiegać. W orzecznictwie podkreśla się, że w zależności od okoliczności, agencja może zrobić więcej niż tylko polegać na odpowiedzi dostawcy informacji, od którego wpłynęły do agencji

¹⁹ 15 U.S.C. §1681b(c)(1)(B)(i).

²⁰ *Perry v. First National Bank of Southern Africa Ltd*, 459 F.3d 816 (7th Cir. 2006).

²¹ 15 U.S. Code § 1681g(f)(2)(A).

²² 15 U.S.C. §1681m(a).

²³ 15 U.S.C. § 1681q.

²⁴ 15 U.S.C. §1681j.

²⁵ Możliwość korzystania z raportów opisana jest w 12 C.F.R. §§ 1026.136–138.

²⁶ 15 U.S.C. §1681i.

błędne informacje²⁷. Agencja ma pięć dni liczonych od dnia otrzymania zawiadomienia od konsumenta na zwrócenie się do dostawcy informacji. Dostawca ma obowiązek zbadać prawidłowość rozstrzygnięcia sporu²⁸ oraz, podobnie jak agencja, ma obowiązek weryfikacji prawdziwości przekazanych informacji i przekazania swoich wniosków do agencji. Jeżeli dochodzenie doprowadzi do znalezienia nieścisłych informacji, dostawca musi również przekazać swoje wnioski do innych agencji, do których zaraportował poprzednio błędne dane. Taka procedura wprowadza zasadę *checks and balances* pomiędzy agencją a dostawcą danych. Jeśli dostawca nie wywiąże się ze swoich obowiązków w tym zakresie, ciąży na nim odpowiedzialność na mocy ustawy, ale także odpowiedzialność wobec konsumenta²⁹. W praktyce jednak kredytobiorcy tłumaczą błędy w raportach konsumenckich bezpośrednio z kredytodawcą, gdyż zaproponowana przez legislację procedura jest bardzo czasochłonna (Pridgen, 2020). Jednakże, jeśli konsument nie zwróci się do agencji z prośbą o wyjaśnienie błędnych danych w raporcie, przepada mu prawo do pociągnięcia do odpowiedzialności dostawy informacji³⁰.

W zakresie raportów konsumenckich nie sposób nie wspomnieć również o konsumentach nieposiadających żadnych historii kredytowych. Jeśli konsument nie korzysta z żadnej karty kredytowej czy kredytu konsumenckiego, regularnie płaci wszelkie czynsze oraz opłaty za media, czy poręcza za innych kredytobiorców, którzy również regularnie spłacają swoje zobowiązania, nie będzie posiadał raportu kredytowego. Taki konsument określany jest zwyczajowo jako „niewidzialny” (*credit invisible*) (Andrus, 2016)³¹. Brak posiadania konwencjonalnego raportu kredytowego może oznaczać utrudnienie dla konsumenta w uzyskaniu kredytu, a prawo amerykańskie nie przewiduje wymogu skierowanego do agencji raportów konsumenckich, aby przygotowywały one takie pozytywne raporty na temat każdego konsumenta. Dlatego też w czerwcu 2021 roku Izba Reprezentantów przyjęła ustawę *The Credit Access and Inclusion Act*. Dzięki tej regulacji niektóre instytucje finansowe, takie jak na przykład dostawcy mediów czy wynajmujący nieruchomości mają możliwość przesyłania do agencji raportów kredytowych informacji o zrachowaniach płatniczych swoich klientów – konsumentów. Daje to konsumentom możliwość rozwinięcia pozytywnej historii kredytowej poprzez ustalenie historii terminowego regulowania innych rachunków. Według obliczeń szacuje się, że dzięki nowym regulacjom około 26 milionów Amerykanów ma szansę na uzyskanie pozytywnej oceny kredytowej, co poprzednio było niemożliwe, głównie poprzez brak historii kredytowych³².

2. Wyniki kredytowe

Kolejnym czynnikiem wpływającym na zdolność kredytową amerykańskiego konsumenta są wyniki kredytowe, czyli statystyczna metoda oceny ryzyka kredytowego, która weryfikuje prawdopodobieństwo spłaty kredytu przez konsumenta, uwzględniając informacje zawarte w raporcie kredytowym konsumenta, w tym przeszłe zaległości, rodzaj kredytu czy częstotliwość wnioskowania o kredyt. Wyniki kredytowe są przeliczane za pomocą różnych modeli przeliczeniowych

²⁷ *Jones v. Experian Information Solutions, Inc.*, 982 F. Supp. 2d 268 (S.D.N.Y. 2013).

²⁸ 15 U.S.C. §1681s-2(b).

²⁹ *Jahnsen v. MBNA America Bank*, 357 F.3d 426 (4th Cir. 2004).

³⁰ *Burell v. DFS Services, LLC*, 753 F. Supp. 2d 438 (D.N.J. 2010).

³¹ CFPB, *Data Point: Credit Invisibles*, 2015. Pozyskano z: https://files.consumerfinance.gov/f/201505_cfpb_data-point-credit-invisibles.pdf (15.09.2023).

³² *Scott, Manchin Reinroduce Legislation to Increase Access to Credit and Opportunity*. Pozyskano z: <https://www.scott.senate.gov/media-center/press-releases/scott-manchin-reintroduce-legislation-to-increase-access-to-credit-and-opportunity> (15.09.2023).

(algorytmów), natomiast ich udostępnianiem zajmują się agencje raportów konsumenckich, przekazując je swoim subskrybentom, którzy używają gotowych wyników kredytowych do obiektywnego oceny zdolności kredytowej konsumentów starających się o udzielenie kredytu. Każdy kredytodawca używa wyników kredytowych w inny sposób. Wyniki stają się bowiem znaczące i przydatne dopiero w kontekście własnych wytycznych dotyczących ryzyka kredytowego danego konsumenta (Pridgen, 2020)³³. System wyników kredytowych składa się na wiele czynników, między innymi, historia płatności i jej długość, wysokość istniejącego zadłużenia, różnorodność kredytów (przykładowo kredyty hipoteczne, karty kredytowe, pożyczki) czy nowe zapytania kredytowe. Natomiast zabronionym jest, aby na czynniki te składały się zakazane cechy, takie jak rasa, płeć, status materialny, narodowość lub religia³⁴. Wyniki kredytowe można zwiększyć poprzez regularne spłaty różnorodnych kredytów, a tym samym poprzez jak najmniejsze zadłużenie. Z kolei osłabić swój wynik można poprzez opóźnienia w spłacie kredytów, wysokie zadłużenie i wielość nowych zapytań kredytowych. Warto również podkreślić, że wynik kredytowy przedkłada się również na warunki oferowanych konsumentom kredytów i ich całkowity koszt, tj. im wyższy wynik kredytowy, tym tańszy kredyt.

Niestety zdarzało się, że w ramach czynników, na podstawie których liczone wyniki kredytowe, wybierano również te, które można określić jako dyskryminujące, na przykład wiek³⁵. W ramach oddzielnej regulacji *Equal Credit Opportunity Act* (dalej: ECOA)³⁶ z 1974 roku, zakazany jest dyskryminowanie ze względu właśnie na wiek, ale również na płeć, rasę, kolor skóry, stan cywilny, religie, otrzymywanie środków publicznych czy narodowość konsumentów starających się o uzyskanie kredytu. Przepisy ECOA wymagają, aby kredytodawca powiadamiał konsumentów-wnioskodawców o wszelkich działaniach podjętych w związku z wnioskiem o udzielenie kredytu, a ponadto kredytodawca musi przedstawić uzasadnienie wszelkich podjętych niekorzystnych działań (*adverse action*)³⁷, polegających na odmowie udzielenia kredytu bądź propozycji udzielenia kredytu, ale w kwocie niższej i na warunkach innych niż określone we wniosku konsumenta o udzielenie kredytu³⁸. Uzasadnieniem takiego wymogu informacyjnego jest zmuszenie kredytodawców do przedstawienia uzasadnionych powodów niekorzystnego działania, co umożliwiło zapobieżenie niektórym działaniom dyskryminacyjnym (Swire, 1995). ECOA wskazuje również dokładne terminy, w których takie uzasadnienie powinno być konsumentowi przekazane³⁹. Z kolei FCRA wskazuje, iż w uzasadnieniu należy również wyraźnie wskazać, jeśli odmowa udzielenia kredytu nastąpiła na podstawie danych zawartych w raporcie konsumenckim⁴⁰. Ponadto przyczyny wskazane w uzasadnieniu powinny być określone w sposób dokładny, konkretny⁴¹. Proste oświadczenie kredytodawcy, iż konsument nie uzyskał wymaganej liczby punktów w systemie

³³ Warto również wspomnieć, że część kredytodawców preferuje korzystanie z metody subiektywnej oceny (*judgmental system*), odchodząc tym samym od bazowania na metodzie statystycznej i twardych danych. Metoda subiektywnej oceny jest jednak z roku na rok coraz rzadziej wykorzystywana.

³⁴ 15 U.S.C. §1691.

³⁵ Co do zasady zakazany jest uwzględnianie wieku podczas liczenia wyników kredytowych, przy czym kredytodawcy mogą wziąć pod uwagę wiek starszego konsumenta, tylko jeśli jego wiek zostanie wykorzystany na korzyść konsumenta przy udzielaniu kredytu. Jeżeli kredytodawca stosuje metodę „osądu”, wiek można uwzględnić jedynie w celu ustalenia istotnego elementu zdolności kredytowej – 12 C.F.R. § 1002.6(b)(2).

³⁶ 15 U.S.C. §§ 1691–1691f, pełna treść Aktu znajduje się pod linkiem: <https://usccode.house.gov/view.xhtml?req=granuleid%3AUSC-prelim-title15-chapter41-subchapter4&edition=prelim> (17.09.2023).

³⁷ 15 U.S.C. § 1691(d).

³⁸ 12 C.F.R. § 1002.2(c)(1).

³⁹ 12 C.F.R. § 1002.9, § 1002.9(a).

⁴⁰ 15 U.S.C. §1681m(a).

⁴¹ *Fischl v. General Motors Acceptance Corp.*, 708 F.2d 143 (5th Cir. 1983).

wyników kredytowych dla tego kredytodawcy, zostanie zatem uznane za niewystarczające⁴². W przypadku korzystania z systemu wyników kredytowych kredytodawca powinien wymienić faktycznie zastosowane czynniki, które w największym stopniu wpłynęły na negatywną decyzję.

Jeśli kredytodawca nie dopełni wymogów wskazanych powyżej, podlega odpowiedzialności cywilnej za szkody rzeczywiste i karne w postępowaniu indywidualnym lub zbiorowym. Jednakże szkody są ograniczone do szkód rzeczywistych oraz odszkodowań karnych w wysokości nie większej niż 10 000 USD w przypadku powództw indywidualnych oraz 500 000 USD w przypadku powództw zbiorowych⁴³.

3. Weryfikacja zdolności kredytowej przez amerykańskich kredytodawców w praktyce

Rozpatrując użyteczność amerykańskich przepisów dotyczących weryfikacji zdolności kredytowej, nie sposób nie wspomnieć o kryzysie gospodarczym z lat 2007–2009. Bezpośrednio przed zaistnieniem kryzysu powszechnie występującym zjawiskiem w amerykańskiej polityce kredytowej było bowiem udzielanie produktów kredytowych konsumentom, którzy nie prezentowali zdolności kredytowej czy kredytów o podwyższonym ryzyku (*subprime loan*). Przykładowo przy kredytach hipotecznych wystarczyło, aby konsument mógł ustanowić zabezpieczenie na nabywanej nieruchomości. Banki kompensowały sobie ryzyko między innymi poprzez wysokie marże i inne koszty kredytów. W efekcie wskazuje się, że takie praktyki amerykańskich kredytodawców były właśnie jedną z przyczyn kryzysu lat 2007–2009 – w masowych przypadkach braku spłaty kredytu, kredytodawcy nie mogli egzekwować spłaty zadłużenia z zabezpieczeń, na przykład z powodu braku chętnych na nabycie obciążonych nieruchomości (Stangret-Smoczyńska, 2016).

Wybuch kryzysu lat 2007–2009 w sposób niezwykle obrazowy ujawnił jak weryfikacja zdolności kredytowej potencjalnego kredytobiorcy przed udzieleniem kredytu jest ważna – chroni ona bowiem nie tylko samych konsumentów przed nadmiernym zadłużaniem się, lecz także kredytodawców przed stratami finansowymi, z tytułu braku bądź opóźnienia spłaty wierzytelności. Ponadto samo badanie zdolności kredytowej nie powinno być zastąpione innymi narzędziami, na przykład wygórowanym zabezpieczeniem umowy kredytowej (nieważność czynności prawnej w skutek nadzabezpieczenia) czy nadmiernymi, dodatkowymi opłatami (konsument z niską zdolnością kredytową bądź jej brakiem nie będzie ich w stanie opłacić).

Pomimo rozbudowanych przepisów prawa federalnego i realnych narzędzi, do czasu kryzysu z lat 2007–2009 badanie zdolności kredytowej potencjalnych kredytobiorców było zatem traktowane drugorzędnie przez kredytodawców w Stanach Zjednoczonych. Wiązało się to między innymi z powszechną również dzisiaj gospodarczą polityką tzw. otwartego dostępu do rynków kredytowych, polegającą na korzystnym wpływie instytucji kredytowych na rozwój i wzrost gospodarki krajowej, przy jednoczesnym stymulowaniu konsumentów do podejmowania ryzyka kredytowego. Taka polityka wiąże się, między innymi, z założeniem łatwego wyjścia dłużnika z rynku kredytowego w postaci prostego oddłużenia – upadłości konsumenckiej (szerzej: Michalak-Abram, 2018), która jest powszechną i względnie łatwą procedurą oddłużeniową na rynku amerykańskim oraz, w zależności od wybranego trybu postępowania upadłościowego, umożliwiającą nawet oddłużenie

⁴² 12 C.F.R. §1002.9(b)(2).

⁴³ 15 U.S.C. §1691e(a), (b).

z całkowitym umorzeniem długu (tzw. *fresh start*)⁴⁴. To podejście zupełnie odmienne od tego obecnego chociażby na rynkach państw europejskich. Innym powodem, dla którego kredytodawcy, pomimo iż ciążą na nich określone obowiązki weryfikacji zdolności kredytowej konsumentów, nie zawsze wypełniają je w sposób prawidłowy, jest fakt, iż przepisy prawa federalnego, zawarte przykładowo w FCRA, nie przewidują kar lub specjalnych procedur nadzoru instytucjonalnego, w związku z niewywiązywaniem się przez kredytodawców z przedkontraktowych obowiązków, takich jak weryfikacja zdolności kredytowej na podstawie raportów i wyników kredytowych konsumentów. Ponadto sądy amerykańskie wykazują się dużą elastycznością w ocenie realizacji raportów przez agencje oraz przyjmowanych przez kredytodawców kryteriów weryfikacji zdolności kredytowej na podstawie tych raportów (Pridgen, 2020). W prawie amerykańskim nie został również wyartykułowany żaden zakaz udzielania kredytów konsumentom ubogim bądź niewywiązującym się ze swoich zobowiązań finansowych. Amerykański ustawodawca nie wprowadził również żadnych nowelizacji w tym zakresie, bazując na doświadczeniach z kryzysu gospodarczego.

III. Instrumenty służące weryfikacji zdolności kredytowej w prawie polskim a amerykańskie procedury weryfikacyjne

Zdolność kredytowa, podobnie jak w prawie amerykańskim, jest równie ważnym aspektem w ramach przedkontraktowych obowiązków kredytodawców przedstawionych w unijnych oraz polskich przepisach prawnych zebranych w kilku ustawach. Zgodnie z wymogami przepisów prawa bankowego, podstawową przesłanką do udzielenia kredytobiorcy kredytu jest posiadanie zdolności kredytowej, czyli zdolność do spłaty kredytu w terminach określonych w umowie⁴⁵. Kredytodawca nie może również powierzyć pośrednikowi kredytowemu obowiązku dokonania oceny zdolności kredytowej. Natomiast polscy kredytodawcy dysponują zupełnie innymi instrumentami do jej weryfikacji niż kredytodawcy amerykańscy.

Kredytodawcy dokonują badania zdolności kredytowej na podstawie danych, które otrzymują bezpośrednio od konsumentów oraz danych pozyskanych samodzielnie z biur informacji gospodarczej lub kredytowej bądź na podstawie informacji uzyskanych z innych banków, a także historii rachunku danego konsumenta, jeśli jest już klientem kredytodawcy. Zakres informacji potrzebnych do zbadania zdolności kredytowej zależy tylko i wyłącznie od kredytodawcy, który owe badanie przeprowadza. W szczególności katalog będzie uzależniony od rodzaju kredytu, wysokości, jak i od samej osoby starającej się o uzyskanie kredytu. Ze względu na różne polityki wewnętrzne kredytodawców, w szczególności banków, niewykluczonym jest, że u jednego kredytodawcy potencjalny kredytobiorca przejdzie pozytywną weryfikację zdolności, a u innych – negatywną (Heropolitańska, Nierodka i Zdziarski, 2021).

W polskim systemie prawa bankowego brakuje uniwersalnej techniki badania i oceny zdolności kredytowej, do której banki i inne podmioty byłyby ustawowo zobligowane. Banki mają pełną swobodę decyzji przy ustalaniu i stosowaniu metod i kryteriów tej oceny⁴⁶. Natomiast głównymi źródłami pochodzenia informacji istotnych dla oceny zdolności kredytowej jest sam kredytobiorca oraz bazy danych. Co ciekawe prawo bankowe w artykule 70 ust. 1 przewiduje tylko pierwsze

⁴⁴ Szerzej na temat instytucji upadłości konsumenckiej w Stanach Zjednoczonych zob. Epstein, 2021.

⁴⁵ Art. 70 ust. 1 pb.

⁴⁶ Szerzej na temat przeprowadzanych przez banki analiz w: Heropolitańska, Nierodka i Zdziarski, 2021, s. 316–336.

źródło, natomiast ustawa o kredycie konsumenckim⁴⁷ oraz ustawa o kredycie hipotecznym⁴⁸ wskazują samego konsumenta, bazy danych oraz zbiory danych kredytodawcy. Podkreślić należy, że żadne z wymienionych źródeł nie jest preferowane przez ustawodawcę, więc kredytodawca może dokonać oceny, korzystając z każdego z nich, razem bądź osobno. Kredytodawcy mogą wymagać na przykład od konsumenta, aby na potrzeby weryfikacji zdolności kredytowej dostarczył zaświadczenie o zatrudnieniu i osiąganych zarobkach, wyciągi z rachunków bankowych czy wszelkiego rodzaju oświadczenia, na przykład o kosztach stałych gospodarstwa domowego. Natomiast najbardziej istotnym i obiektywnym źródłem są bazy danych. Artykuł 105 ust. 4 prawa bankowego dopuszcza by banki wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi mogły tworzyć instytucje upoważnione do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania bankom i innym wskazanym w przepisie podmiotom informacji stanowiących informacje kredytowe. Instytucją utworzoną na tej podstawie jest na przykład BIK S.A. (Biuro Informacji Kredytowej) (dalej: BIK)⁴⁹ oraz System Bankowy Rejestr (dalej: SBR)⁵⁰ prowadzonych przez Związek Banków Polskich. Korzystanie z informacji w tych bazach danych odbywa się na zasadzie wzajemności, co oznacza, że podmiot z nich korzystający powinien również zasilają je informacjami (Stangret-Smoczyńska, 2016). W bazach BIK znajdują się informacje o spłaconych lub aktualnie spłacanych zobowiązaniach kredytowych, w skład których, poza kredytami, wchodzi pożyczki, karty kredytowe, limity czy poręczenia kredytowe. Z kolei w ramach SBR gromadzone są dane identyfikacyjne konsumentów (klientów indywidualnych) oraz przedsiębiorców niewywiązujących się ze swoich zobowiązań wobec banków przez okres minimum 2 miesiące, a łączna kwota zadłużenia powinna przekraczać co najmniej 200 PLN w przypadku konsumentów, a 500 PLN w przypadku przedsiębiorców.

Skutkiem zrealizowania przez kredytodawcę obowiązku oceny zdolności kredytowej jest podjęcie decyzji czy wnioskodawca jest zdolny do zwrotu kredytu i czy dopuszczalnym jest zawarcie z nim umowy kredytu o wnioskowanej treści. W przypadku negatywnej oceny zdolności kredytowej konsumenta bank ma obowiązek przedstawić informację o przyczynach odmowy udzielenia kredytu, tylko jeśli powodem odmowy były informacje zawarte w bazie danych lub zbiorze danych kredytodawcy⁵¹. W pozostałym zakresie banki nie mają obowiązku informowania o przyczynach odmowy udzielenia kredytu. Wydaje się zatem, że stan zdolności kredytowej ma w Polsce raczej charakter subiektywny, ponieważ uzależniony jest nie tylko od dochodów i ich źródeł, lecz także od wybranych przez kredytodawców dodatkowo przyjętych progów i metod oceny na bazie dowolnie przyjętych kryteriów. Rysuje się więc problem nieostrości pojęcia „zdolności kredytowej”. Bardzo ogólna definicja legalna „oceny zdolności kredytowej” w ustawie – Prawo bankowe rzutuje na dowolność przyjmowanych przez kredytodawców kryteriów weryfikacji zdolności kredytowej (w tym część przyjętych kryteriów może pochodzić bezpośrednio od samego kredytobiorcy np. z baz danych BIK), a także na brak konkretnych sankcji względem kredytobiorców (poza samymi zakazami)

⁴⁷ Ustawa z dnia z dn. 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. 2023 poz. 1028, ze zm.); dalej: ustawa o kredycie konsumenckim lub ukk.

⁴⁸ Ustawa z dn. 23.03.2017 r. o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami (Dz. U. 2022 poz. 2245, ze zm.); dalej: ustawa o kredycie hipotecznym lub ukh).

⁴⁹ Przedsiębiorstwo BIK zajmuje się gromadzeniem i udostępnianiem danych dotyczących historii kredytowej klientów banków, SKOK-ów oraz pozabankowych instytucji pożyczkowych. Pozyskano z: <https://www.bik.pl/> (17.09.2023).

⁵⁰ System Bankowy Rejestr gromadzi dane identyfikacyjne klientów niewywiązujących się ze swoich zobowiązań wobec banków. Aby konsument lub przedsiębiorca zostali wpisani do Rejestru, ich zadłużenie powinno wynosić co najmniej 2 miesiące, a łączna kwota zaległości powinna wynosić co najmniej 200 PLN w przypadku konsumentów, a 500 PLN w przypadku przedsiębiorców. Pozyskano z: <https://www.big.pl/> (17.09.2023).

⁵¹ Art. 10 ust. 1 ukk, art. 24 ust. 2 ukh.

w przypadku nienależytego przeprowadzania weryfikacji czy w końcu na brak barier prawnych zapobiegających udzielaniu kredytów kredytobiorcom nieposiadającym zdolności kredytowej.

W odniesieniu do realizacji obowiązku kredytodawców do weryfikacji zdolności kredytowej konsumentów nie sposób również nie wspomnieć o ostatniej nowelizacji „Rekomendacji S” wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego. W związku z rządowym programem dopłat do spłaty kredytu hipotecznego przeznaczanego na pierwsze mieszkanie, tj. tzw. bezpiecznego kredytu 2 proc., tuż przed jego wdrożeniem KNF zdecydowało się znowelizować „Rekomendacji S”, wyznaczając nowe standardy badania przez banki zdolności kredytowej konsumentów na polskim rynku finansowym⁵². Wprowadzone zmiany zakładają, że kredytodawcy, podczas szczegółowej analizy zdolności kredytowej konsumentów starających się o rządowe dofinansowanie, mogą odnosić się do wysokości rat kapitałowo-odsetkowych pomniejszonych o szacowaną kwotę dofinansowania rządowego i przy uwzględnieniu możliwie najniższego poziomu bufora stopy procentowej dla kredytów. W praktyce oznacza to, że banki przy ocenianiu zdolności kredytowej swoich klientów będą mogły stosować wyjątkowo liberalne podejście, zaniżając przy tym swoje standardowe wymagania, co w zdecydowany sposób negatywnie wpływa na ochronę kredytobiorców-konsumentów. Wskazane wątpliwości względem tzw. bezpiecznego kredytu 2 proc. mimowolnie budzą pewne skojarzenia ze wspomnianym już amerykańskim kryzysem ekonomicznym z lat 2007–2009, którego wybuch poprzedziło m.in. masowe udzielanie nawet do kilku kredytów hipotecznych osobom nieposiadającym odpowiedniej zdolności kredytowej. Oczywiście na przestrzeni ostatnich piętnastu lat rynek kredytowy, zarówno w USA, jak i w Europie, bardzo się zmienił i nie można całkowicie porównać obu tych sytuacji. W szczególności, w przypadku amerykańskiego kryzysu pewnym było, że kredytobiorcy w pewnym momencie nie będą w stanie kredytów spłacać i koniecznym będzie przeprowadzenie egzekucji z zabezpieczenia. Natomiast przy tzw. bezpiecznych kredytach 2 proc. nie jesteśmy w stanie przewidzieć jak bardzo zmienią się raty kredytów w przyszłości i jaki skutek przyniesienie to dla sytuacji finansowej kredytobiorców (Choptiany-Mańka, 2023). Jednakże warto pamiętać, że instytucja badania zdolności kredytowej stanowi także instrument ochrony kredytobiorców-konsumentów. Należy zatem rozważyć czy zwiększenie możliwości korzystania z kredytów hipotecznych dla osób nieposiadających dotychczas zdolności kredytowej jest nie oznacza nałożenia na nich zbyt dużego ryzyka ekonomicznego, w przypadku potencjalnego przyszłego pogorszenia warunków kredytowych. Być może warto zatem wyciągnąć wnioski z historii i ostrożnie podchodzić do instrumentów, które mogą wiązać się z zagrożeniem niewypłacalności konsumentów⁵³.

IV. Wnioski

Podsumowując temat weryfikowania i budowania zdolności kredytowej przez amerykańskich konsumentów, to raporty kredytowe oraz wyniki kredytowe umożliwiają konsumentom podgląd i ewentualne naprawienie błędów, zwiększając tym samym szansę na uzyskanie najlepszej oferty kredytu. Ponadto pomimo wysokiego ryzyka wystąpienia błędów w raportach kredytowych (przy czym prawo dopuszcza już możliwość korygowania takich błędów przez konsumentów), a także

⁵² Należy podkreślić, że rekomendacje KNF nie mają charakteru przepisów prawa powszechnie obowiązującego i w związku z tym istnieją wątpliwości co do ich wiążącego charakteru dla instytucji finansowych, choć dotychczas były na ogół przestrzegane. Niemniej, nie jest wcale oczywiste, że banki z możliwości stworzonych przez polskiego regulatora będą korzystać, a jeśli będą, to w jakim zakresie.

⁵³ W ostatnim czasie polski ustawodawca pochylił się nad instytucją zdolności kredytowej w kontekście ochrony kredytobiorców-konsumentów, co należy ocenić jako pozytywny kierunek zmian. Szerzej: Wyżykowski, 2023, s. 83–101.

pomimo problemu „niewidzialnych” konsumentów (choć od niedawna istnieje możliwość tworzenia pozytywnej historii kredytowej na przykład na podstawie terminowej płatności rachunków za media), same raporty kredytowe stanowią wiarygodną podstawę dla weryfikacji zdolności kredytowej w oparciu o szereg różnorodnych kryteriów, mającą szansę uchronić konsumentów przykładowo przed nadmiernym zadłużeniem się. W odpowiedzi na pytanie postawione w tytule niniejszego artykułu można zatem stwierdzić, że efektywność weryfikacji zdolności kredytowej jako elementu ochrony kredytobiorców-konsumentów w prawie amerykańskim należy jednak ocenić negatywnie. Pomimo dużego sformalizowania obowiązków nałożonych na kredytodawców, nie istnieje kontrola nad przestrzeganiem takich obowiązków, co może skutkować nadużyciami i co unaocznili kryzys lat 2007–2009, w którym brak rzetelnej weryfikowalności zdolności kredytowej konsumentów był jedną z pośrednich przyczyn kryzysu. Można zatem odnieść wrażenie, że ustawowe nałożenie na kredytodawców obowiązku badania zdolności kredytowej konsumentów i instrumenty, którymi dysponują, służą bardziej kredytodawcom niż kredytobiorcom, ponieważ dzięki nim kredytodawcy są w stanie realnie ocenić możliwość ewentualnego zarobku na potencjalnym kliencie, a nie przysłużyć się do jego ochrony.

Raporty konsumenckie oraz wyniki kredytowe umożliwiają kredytodawcom wykorzystanie kryteriów weryfikacji jako narzędzi do zarobku poprzez potwierdzenie czy opłacalnym jest udzielenie danego produktu kredytowego osobie z konkretnymi możliwościami finansowymi, a za nieprawidłowe wykonanie weryfikacji zdolności kredytowej kredytodawcom nie grożą adekwatne konsekwencje. Z jednej strony nie ma w tym nic złego, ponieważ oferowanie produktów kredytowych konsumentom jest formą zarobkowej działalności kredytobiorców. Z drugiej jednak – skoro weryfikację zdolności kredytowej ustawodawcy traktują jako element ochrony, brak takiej przewidzianej weryfikowalności z góry skutkuje tym, że tego typu instrument ochrony nigdy nie będzie efektywnym. Nadzór i system kar mógłby skuteczniej mobilizować kredytodawców do rzetelnie przeprowadzanej oceny, co mogłoby zaowocować protekcją przed nadmiernym zadłużaniem konsumentów, problemami ze spłatą.

Tak jak już zostało wspomniane, amerykański ustawodawca w ostatnich latach podjął próby rozwiązania problemów „niewidzialnych” konsumentów. Mimo wszystko należy podkreślić, iż raporty i wyniki kredytowe w znaczący sposób utrudniają uzyskanie kredytów przez amerykańskich konsumentów bez dotychczasowej historii kredytowej, gdzie, *a contrario*, w Polsce nie jest to czynnik dyskwalifikujący w uzyskaniu finansowania. Warto jednak podkreślić, iż świadome tworzenie swojej historii kredytowej, której odzwierciedlenie będzie znajdowało się właśnie w raportach i wynikach kredytowych, może mieć wymiar edukacyjny dla konsumentów. Przeciętny amerykański konsument powinien wiedzieć, iż dbanie o swoją historię kredytową jest konieczne, aby zaciągać większe zobowiązania w przyszłości, a przecież w Stanach Zjednoczonych zaciąganie zobowiązań kredytowych przez konsumentów jest dużo powszechniejsze niż w Europie. Taka wiedza ma szansę pozytywnie wpływać na zwiększanie świadomości konsumentów w zakresie potrzeby prowadzenia dyscypliny finansowej i może motywować do regularnego spłacania swoich zobowiązań finansowych. Przechodząc zatem do drugiej części pytania przedstawionego w tytule artykułu, wydaje się, że narzędzia służące do weryfikacji zdolności kredytowej w prawie amerykańskim nie sposób określić jako zbędną procedurę. Jest ona potrzebna, porządkuje i standaryzuje procedury, mimo iż nie jest wolna od wad.

Dokonana w niniejszym rozdziale krótka analiza pokazała również, że sposób weryfikowalności zdolności kredytowej różni się pomiędzy systemem amerykańskim a polskim. Federalne prawo amerykańskie zobowiązuje kredytodawców do korzystania z konkretnych kryteriów i narzędzi, chociaż nieoderwanych od kontrowersji, w zakresie badania zdolności kredytowej wśród konsumentów, a prawo polskie, nie precyzuje takich kryteriów i narzędzi, pozostawiając dużo większą swobodę w dokonywaniu oceny. Wydaje się, że narzędzia, jakimi dysponują amerykańscy kredytodawcy są produktami dającymi dużo większe możliwości przeprowadzenia rzetelnej i przede wszystkim bardzo ustandaryzowanej weryfikacji zdolności kredytowej. Ponadto w przypadku prawa amerykańskiego narzędzia do przeprowadzania badania zdolności kredytowej i obowiązki wynikające z ich wykorzystywania, narzucone na kredytodawców są dużo bardziej sformalizowane, ponieważ prawo polskie stanowi raczej ogólne wskazówki co do sposobu badania zdolności i wskazuje na podstawie jakich danych kredytodawca może, ale nie musi, dokonywać weryfikacji. Warto zatem, aby polski ustawodawca rozważył wprowadzenie narzędzi chociażby na kształt raportów konsumenckich, tworzonych przez niezależne podmioty, a nie wyłącznie baz danych tworzonych przez samych kredytodawców, a ocena zdolności dokonywana jest tylko i wyłącznie na podstawie swobodnie przyjętych kryteriów.

Bibliografia

- Andrus, M. (2016). The Right to be Forgotten in America: Have Search Engines Inadvertently Become Consumer Reporting Agencies? *Business Law today*, (V), 3–4.
- Choptiany-Mańka, W. (2023). *Bezpieczny kredyt 2%, na co uważać?* Pozyskano z: <https://bank.pl/bezpieczny-kredyt-2-na-co-uwazac/> (17.09.2023).
- Colton, R. (1994). The Use of Consumer Credit Reports in Assessing Residential Utility Customers' Creditworthiness. *Clearinghouse Review*, (27), 1342–1343.
- Epstein, D. (2021). *Bankruptcy in nutshell*. West Academic Publishing.
- Garner, A. (2019). *Black's Law Dictionary*. West Law online edition.
- Giblin, J. i Harrell, A. (2002). Consumer Bankruptcy Developments. *The Business Lawyer*, s. 1333–1355.
- Heropolitańska, I., Nierodka, A. i Zdziarski, T. (2021). *Kredyty, pożyczki i gwarancje bankowe*. Wolters Kluwer.
- Michalak-Abram, K. (2018). *Zagadnienia europeizacji postępowania oddłużeniowego osób fizycznych*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Pridgen, D. (2020). *Consumer Protection Law in a nutshell*. West Academic Publishing.
- Pridgen, D., Alderman, R.M. i Cuaresma, J. (2022). *Consumer credit and the law*. Thomson Reuters law book.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. i Paleczna, M. (2018). Idea odpowiedzialnego kredytowania na rynku niebankowych kredytów konsumenckich w Polsce. *internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, 6(7), 41–42.
- Stangret-Smoczyńska, A. (2016). *Zdolność kredytowa w ujęciu prawnym prawa polskiego*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Stec, M. (2020). *Prawo umów handlowych*. (T. 5C). Wydawnictwo C.H. Beck.
- Swire, P. (1995). Equality of Opportunity and Investment in Creditworthiness. *University of Pennsylvania Law Review*, (143), 1534–1536.
- Wyżykowski, B. (2023). Nowe regulacje w zakresie oceny zdolności kredytowej konsumentów. *Monitor Prawa Bankowego*, (4), 83–101.

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za produkt niebezpieczny – analiza warunków ubezpieczeniowych

Spis treści

- I. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy
- II. Przedmiot ochrony ubezpieczeniowej
- III. Definicja produktu w ubezpieczeniach OC
- IV. Definicja wprowadzenia produktu do obrotu w ubezpieczeniach OC
- V. Definicja szkody w ubezpieczeniach OC
- VI. Pojęcie „szkody seryjnej”
- VII. Zakres terytorialny
- VIII. Wyłączenia z zakresu ochrony ubezpieczeniowej
- IX. Wnioski

Streszczenie

W artykule przeprowadzono analizę dostępnych na rynku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej za wprowadzenie produktu do obrotu. Badania dotyczyły sposobu definiowania pojęć „prawa cywilnego” w ogólnych warunkach ubezpieczenia i wskazania niejasności terminologicznych. Przeanalizowano zakres ochrony ubezpieczeniowej, w wyniku czego możliwe było określenie czy jest on dostatecznie szeroki. Przegląd ogólnych warunków ubezpieczeń w tekście ma charakter praktyczny w celu oceny jakości, warunków i dostępności ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za produkt niebezpieczny.

Słowa kluczowe: odpowiedzialność za produkt; produkt niebezpieczny; ubezpieczenie OC; ubezpieczenie OC działalności gospodarczej.

JEL: K13, K15, G22

I. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorcy

Odpowiedzialność za szkody wyrządzone produktem niebezpiecznym została wprowadzona do polskiego kodeksu cywilnego ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny¹.

* Doktorantka w Szkole Doktorskiej Nauk Humanistycznych i Społecznych, Uniwersytet Gdański; e-mail: aleksandra.gnas@phdstud.ug.edu.pl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1379-9611>.

¹ Ustawa z dn. 2.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. 2012 poz. 1225, obecnie nie obowiązuje).

Przepisy 449¹–491¹⁰ k.c. są wynikiem implementacji dyrektywy 85/374/EWG² opartej na metodzie harmonizacji całkowitej, w celu ustanowienia jednolitej regulacji w krajach należących do Unii Europejskiej. Ustawodawca unijny pozostawił margines swobody w wybranych kwestiach, jednak wspólnym mianownikiem dla państw członkowskich jest umieszczenie odpowiedzialności za produkt w reżimie odpowiedzialności deliktowej, opartej na zasadzie ryzyka. Ideą stojącą za uniezależnieniem odpowiedzialności wytwórcy produktów od winy było – jak wskazano w preambule ww. dyrektywy – stworzenie regulacji prokonsumenckiej poprzez „sprawiedliwe rozłożenie ryzyka tkwiącego w nowoczesnej technologicznie produkcji”. Również z tego powodu nie tylko producent może być zobowiązany do naprawienia szkody wyrządzonej przez produkt niebezpieczny; solidarnie z nim mogą odpowiadać wytwórcy surowca lub materiału, quasi-producenti (czyli podmioty podające się za producenta poprzez umieszczanie na produkcie swoich oznaczeń), importerzy i zbywcy.

Ze względu na fakt, że w dalszej części pracy analizowane będzie wyłącznie pojęcie „produktu” (bowiem to właśnie tym określeniem posługują się zakłady ubezpieczeń), należy pokrótce wyjaśnić czym jest „produkt niebezpieczny” oraz dlaczego ubezpieczyciele nie definiują tego pojęcia w OWU³. Produkt niebezpieczny w rozumieniu art. 449¹ § 3 k.c. to „produkt niezapewniający bezpieczeństwa, jakiego można oczekiwać, uwzględniając normalne użycie produktu”. Kryterium „oczekiwania” odnosi się do pożądanego przez społeczeństwo stopnia bezpieczeństwa dostępnych w masowym obrocie towarów. Z uwagi na niedookreślony charakter, w doktrynie wielokrotnie poruszano problem określenia poziomu owych oczekiwań konsumentów i posiadanej przez nich wiedzy na temat produktów. Często wskazuje się na konsumenta przeciętnego, czyli świadomego i krytycznego w stosunku do dostępnych na rynku produktów (Kuźmicka-Sulikowska, 2013), co jest zgodne z aktualnymi tendencjami orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Taki wzorzec konsumenta rozważnie wybiera interesującego go towary, samodzielnie posługując się dostępnymi informacjami i polega na słuszności swoich decyzji (Kunkiel-Kryńska, 2012). Taki wzorzec może trafnie być stosowany przy ocenie oczekiwań kupującego przedmiot w ramach umowy sprzedaży. W tym miejscu należy dodać, że odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez produkt niebezpieczny jest odpowiedzialnością deliktową opartą na zasadzie ryzyka (Kubiak-Cyruł, 2020), a podmiotem mogącym żądać naprawienia szkody jest poszkodowany, czyli osoba, która wspomnianą szkodę poniosła. Poszkodowanym może być więc wspomniany nabywca, korzystający z rzeczy, a nawet osoba trzecia, która nie ma możliwości zapoznania się z informacjami o produkcie, wobec czego ciężko odnieść do niej przesłankę „oczekiwań konsumenta” (Jagielska, 2009).

Udział producenta i importera w profesjonalnym obrocie gospodarczym jest nierozzerwalnie związany z odpowiedzialnością cywilną i ryzykiem. Może być to ryzyko nieprawidłowego wykonania czy niewykonania kontraktu lub ryzyko wyrządzenia szkody, czego konsekwencją mogą być negatywne skutki finansowe. Ponieważ zgodnie z art. 491⁹ kodeksu cywilnego⁴ (dalej: k.c.)

² Dyrektywa Rady z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe (Dz. U. UE. L. 1985 Nr 210, str. 29 z późn. zm.).

³ Z przeprowadzonej analizy OWU wynika, że ubezpieczenia OC za produkt obejmują szkody wyrządzone produktami wyprodukowanymi przez ubezpieczonego, w tym produktami niebezpiecznymi. Wynika to z faktu, że poszkodowani produktem mogą dochodzić swoich roszczeń także na zasadach ogólnych, dlatego też obejmowanie zakresem ubezpieczenia wyłącznie szkód wyrządzonych produktem niebezpiecznym skutkowałoby zbyt wąskim zakresem ubezpieczenia. Kwestia ta została omówiona w punkcie 5 artykułu.

⁴ Ustawa z dn. 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1610 z późn. zm.).

wyłączenie bądź ograniczenie odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną produktem niebezpiecznym jest niemożliwe, podmioty prowadzące działalność gospodarczą i narażone na takie ryzyko poszukują skutecznej ochrony ubezpieczeniowej. Mogą ją zapewnić poprzez zawarcie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, której istotą jest zobowiązanie ubezpieczyciela do zapłaty określonego roszczenia odszkodowawczego za szkody wyrządzone osobom trzecim przez ubezpieczonego przedsiębiorcę. Jak od wielu lat słusznie zauważa się w literaturze przedmiotu, ubezpieczenie OC za produkt to efektywny instrument chroniący interesy tak przedsiębiorców, jak i poszkodowanych, a stosunkowo szybki, prosty i tani proces kompensacji szkód ma bezpośredni wpływ na rzeczywistą ochronę interesów stron (Bajońska, 1990). Poniższa analiza będzie dotyczyła wybranych dziesięciu ofert ubezpieczeń OC, oferowanych przez siedem zakładów ubezpieczeń w Polsce i kierowanych do podmiotów prowadzących działalność gospodarczą o różnych rozmiarach – pod kątem skuteczności ochrony dla wprowadzających produkty do obrotu, ewentualnych wyłączeń odpowiedzialności i przejrzystości warunków⁵.

II. Przedmiot ochrony ubezpieczeniowej

Określenie czy odpowiedzialność za produkt mieści się w podstawowym zakresie ubezpieczenia OC ma dla producentów i importerów znaczenie zasadnicze. Jej wyłączenie z ochrony ubezpieczeniowej wiąże się z koniecznością zawarcia dodatkowej klauzuli (nazywanej „klauzulą OC za produkt”) lub nawet kilku klauzul⁶. W analizowanych ogólnych warunkach ubezpieczenia tylko cztery ubezpieczenia OC przedsiębiorcy uwzględniały odpowiedzialność za produkt niebezpieczny, a kolejne dwa dopuszczały takie włączenie przy zawarciu umowy w wyższym standardzie. W pozostałych czterech ogólnych warunkach ubezpieczenia ubezpieczyciele uzależniali włączenie OC za produkt od zawarcia klauzuli, z czego w jednym przypadku w OWU nie przedstawione zostały żadne szczegóły jej dotyczące, a jedynie wzmianka o możliwości. W przypadku podziału na grupy podmiotów, do której kierowane są badane ubezpieczenia (mikroprzedsiębiorstwa, małe i średnie działalności gospodarcze, korporacje), wielkość podmiotu nie miała wpływu na włączenie bądź wyłączenie odpowiedzialności za produkt. Z przeprowadzonej analizy wynika, że niezależnie od rozmiaru ubezpieczanej działalności gospodarczej producenci i importerzy mogą stosunkowo

⁵ Analiza dotyczy następujących ogólnych warunków ubezpieczenia:

1. OWU Odpowiedzialności Cywilnej Ogólnej PZU. Pozyskano z: https://www.pzu.pl/_files/1527382 (20.05.2021).
2. OWU Ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej z Tytułu Prowadzenia Działalności Gospodarczej lub Użytkowania Mienia ERGO HESTIA. Pozyskano z: https://cdn.bsbox.pl/files/hestia/YWY7MDA/_2d5b3f3f1368ad809bf1e57608eb5b5a_documents-81872e51-4dc0-433a-abd7-a2f55cbe5d5e.pdf (20.05.2021).
3. OWU Odpowiedzialności Cywilnej dla Firm AVIVA. Pozyskano z: <https://www.aviva.pl/ubezpieczenia-dla-firm/ubezpieczenia-korporacyjne/ubezpieczenie-OC/> (20.05.2021).
4. OWU Odpowiedzialności Cywilnej COMPENSA. Pozyskano z: https://www.compensa.pl/fileadmin/user_upload/OWU/RODO/OWU_OC_RODO.pdf (20.05.2021).
5. OWU Odpowiedzialności Cywilnej ALLIANZ. Pozyskano z: <https://www.allianz.pl/content/dam/onemarketing/cee/azpl/dokumenty/dla-firm/oc-w-biznesie/mienie/owu-oc-2019.pdf> (20.05.2021).
6. OWU dla małych i średnich przedsiębiorstw „Generali, z myślą o firmie” GENERALI. Pozyskano z: https://www.generali.pl/files/strefa-klienta/wazne_dokumenty/wszystkie/owu_małych_i_srednich_przedsiębiorstw_generali_z_myślą_o_firmie_obowiązujące_od_17_maja_2019_r.pdf (20.05.2021).
7. OWU – Kompleksowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej GENERALI. Pozyskano z: https://www.generali.pl/files/klienci-biznesowi/duze-przedsiębiorstwa/owu_kompleksowe_ubezpieczenie_oc_interaktywny_1012021.pdf (20.05.2021).
8. OWU Smartbiznes WARTA. Pozyskano z: https://www.warta.pl/documents/10157/12972721/WARTA%20OWU%20Smartbiznes_C7920_int_.pdf (20.05.2021).
9. OWU Ekstrabiznes WARTA. Pozyskano z: https://www.warta.pl/documents/10157/13181894/WARTA%20OWU%20Ekstrabiznes%20Plus_C7900_IPID.pdf (20.05.2021).
10. OWU – Ubezpieczenie korporacyjne WARTA. Pozyskano z: https://www.warta.pl/documents/10157/13181894/Warta%20OWU%20OC%20dla%20produktow%20korporacyjnych_C7650.pdf (20.05.2021).

⁶ Przykładowo „klauzuli połączenia/obróbki”, uwzględniającą odpowiedzialność ubezpieczyciela w sytuacji wprowadzenia przez ubezpieczonego produktów do obrotu, które po połączeniu doprowadziły do powstania produktu niebezpiecznego finalnie powodującego szkodę.

często spodziewać się wyodrębnienia odpowiedzialności za produkt przez zakłady ubezpieczeń (głównie z uwagi na specyfikę ryzyka ubezpieczeniowego w prowadzonym przedsiębiorstwie), a to natomiast może skutkować wydłużeniem procesu zawierania umowy ubezpieczenia.

III. Definicja produktu w ubezpieczeniach OC

Zdefiniowanie katalogu rzeczy, które ubezpieczyciel uznaje za produkty, ma szczególne znaczenie dla wytwórców i importerów wprowadzających na rynek szeroką gamę produktów lub produkty nietypowe. Unijna definicja produktu została implementowana do k.c. i znajduje się w art. 449¹ § 2 k.c. Zgodnie ze zdaniem pierwszym za produkt uznaje się rzecz ruchomą, nawet jeśli została połączona z inną rzeczą, przez co produktem będzie także część składowa mimo odmiennego uregulowania jej istoty w art. 47 k.c.⁷ Stosownie do zd. 2 przepisu art. 449¹ § 2 k.c., za produkt uznawane są również zwierzęta i energia elektryczna. O ile ograniczenie zakresu definicji tylko do jednego rodzaju energii jest uzasadnione analogicznym wyłączeniem w art. 2 dyrektywy 85/374/EWG, o tyle niezrozumiałe jest włączenie do niej zwierząt oraz szkód przez nie wyrządzonych. Mimo iż zwierzęta zgodnie z art. 1 ustawy o ochronie zwierząt⁸ nie są rzeczą, to w sytuacjach nieunormowanych w ww. ustawie przepisy dotyczące rzeczy stosuje się do nich odpowiednio. Jeśli więc ustawodawca rzeczywiście zamierzał objąć definicją produktu zwierzęta – np. zwierzęta hodowlane, będące wynikiem ich masowej reprodukcji przez człowieka (Banaszczyk, 2020) – to z uwagi na istnienie art. 1 § 2 ustawy o ochronie zwierząt nie ma takiej potrzeby. Gnela (2000) jeszcze bardziej zawężyła to zagadnienie, uznając, że w podanej materii nie chodzi o zwierzęta stricte, a o mogące spowodować szkodę „wadliwe produkty pochodzące ze zwierząt lub od zwierząt”. Niezależnie od wybranej interpretacji, w obu sytuacjach zastosowanie będą miały przepisy dotyczące rzeczy ruchomych, wobec czego wskazanie zwierząt w definicji produktu z art. 449¹ § 2 k.c. należy uznać za *superfluum* ustawowe.

W badanych ogólnych warunkach ubezpieczenia aż sześciu ubezpieczycieli posługuje się kodeksową definicją „produktu”, niekiedy zaś ubezpieczyciele modyfikują przedmiotową definicję i dodają, że produkt musi być wyprodukowany lub wprowadzony do obrotu przez ubezpieczonego. W przypadku trzech analizowanych OWU ubezpieczyciele nazywają produktem rzecz ruchomą, która jest m.in. wytworzona, przetworzona, sprzedana, dystrybuowana lub dostarczona przez ubezpieczonego i która nie znajdowała się w jego posiadaniu w chwili powstania szkody. Tylko w jednym z omawianych OWU ubezpieczyciel zamieścił definicję „produktu” jako rzeczy ruchomej, z wyłączeniem m.in. nieprzetworzonych produktów pochodzenia naturalnego, takich jak produkty rolne, leśne, ryby, rośliny i zwierzęta hodowlane.

Analizując powyższe, można wskazać, że i w przypadku ubezpieczenia OC produktu zauważa się częstą praktykę zakładów ubezpieczeń, jaką jest przenoszenie definicji ustawowych do ogólnych warunków ubezpieczenia. Chociaż należy pozytywnie odnieść się do wykorzystywania w OWU definicji „produktu” z kodeksu cywilnego z uwagi na jej zwięzłość i prostotę, to jeśli ubezpieczyciel nie rozszerza lub nie ogranicza tego pojęcia, nie ma potrzeby definiowania produktu. Podobnie jest w przypadku dodawania ograniczenia w definicji umownej produktu, zgodnie z którym produkt

⁷ Jest to zgodne z dyrektywą 85/374/EWG, która w art. 2 również posługuje się pojęciem „rzeczy składowej”; zob. Dyrektywa Rady z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe (Dz. U. UE. L. 1985 Nr 210, str. 29 z późn. zm.).

⁸ Ustawa z dn. 21.08.1997 r. o ochronie zwierząt (Dz. U. 2020 poz. 638).

musi być wyprodukowany lub wprowadzony do obrotu przez ubezpieczonego. Oczywistym jest, że producent wytwarza swoje produkty, natomiast niewprowadzenie produktu do obrotu to podstawowa przesłanka egzegeneracyjna pozwalająca na wyłączenie odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, co prowadzi do wniosku, że nie ma konieczności dodawania takiego ograniczenia do definicji umownej produktu. Modyfikacje pojęcia „produktu” i określenie go jako „sprzedany, dystrybuowany czy dostarczony” przez ubezpieczonego należałoby zamienić na zwrot „wprowadzenie do obrotu”, w celu większej klarowności i jednoznaczności pojęć, a wyłączenie z definicji nieprzetworzonych produktów rolnych i zwierząt należy uznać za znaczne ograniczenie ochrony ubezpieczeniowej⁹.

IV. Definicja wprowadzenia produktu do obrotu w ubezpieczeniach OC

„Wprowadzenie produktu do obrotu” to chwila mająca wpływ na zakres odpowiedzialności producentów i importerów¹⁰ oraz istotny moment dla określenia terminu przedawnienia. Ani kodeks cywilny, ani dyrektywa 85/374/EWG w swojej treści nie dookreślają co znaczy wskazane pojęcie. W przepisach unijnych oznacza on pierwsze „dostarczenie produktu w celu jego dystrybucji, konsumpcji lub używania na rynku wspólnotowym w ramach działalności handlowej, odpłatnie lub nieodpłatnie”¹¹. W literaturze wskazuje się, że chodzi o pierwsze udostępnienie produktu na rynku poprzez zawarcie stosownej umowy i przekazanie rzeczy, w związku z czym produkt staje się towarem (Łętowska, 2001). Kwestia tego czy rozumie się przez to udostępnienie do obrotu dwustronnie profesjonalnego, czy konsumenckiego nie ma znaczenia w omawianej materii, ponieważ przy roszczeniach z tytułu odpowiedzialności za produkt niebezpieczny odszkodowanie za sam zniszczony produkt niebezpieczny nie należy się. Jeśli chodzi o obszar udostępnienia, w przypadku importera, który w art. 449⁵ k.c. definiowany jest jako wprowadzający produkt zagraniczny do obrotu krajowego w zakresie prowadzonego przez siebie przedsiębiorstwa, mowa oczywiście o wprowadzeniu produktu na teren Unii Europejskiej z kraju trzeciego, a wyrażenie „do obrotu krajowego” jest konsekwencją uchwalenia omawianej regulacji przed przystąpieniem Polski do UE. Producent wprowadza zaś po raz pierwszy produkt na terenie jednego z państw członkowskich, lecz dzięki swobodzie gospodarczej będzie mógł dokonać takiego wprowadzenia w innych państwach Unii (Rutkowska i Trabszys, 2016).

Z analizowanych dziesięciu ogólnych warunków ubezpieczenia, pojęcie „wprowadzenia produktu do obrotu” zostało wprowadzone w sześciu OWU, z czego tylko jeden ubezpieczyciel zdefiniował je jako pierwsze udostępnienie produktu w obrocie handlowym na terytorium danego państwa. W pozostałych ogólnych warunkach ubezpieczenia wprowadzenie produktu do obrotu jest definiowane przez dwa określenia: „przekazanie produktu osobie trzeciej przez ubezpieczonego”, które musi być „trwałe lub na czas określony”. Brak precyzji językowej i terminologicznej

⁹ Tego typu wyłączenie jest ponadto niespotykane i niezrozumiałe; funkcjonowało w pierwotnej wersji dyrektywy 85/374/EWG, lecz następnie w 1999 r. zmieniono treść dyrektywy i w Polsce przyjęto zmienioną definicję produktu, włączającą tego typu produkty.

¹⁰ Na potrzebę objęcia zakresem ubezpieczenia szkód powstałych po wprowadzeniu produktu do obrotu Nesterowicz zwracał uwagę już w 1989 r. w artykule analizującym ówczesne ubezpieczenie OC za wady produktu w obrocie krajowym wprowadzone przez PZU. Zgodnie z OWU tego ubezpieczenia, ubezpieczyciel odpowiadał wyłącznie za szkody spowodowane produktem wyprodukowanym w okresie objętym ubezpieczeniem. Jak słusznie zauważył Nesterowicz, takie uregulowanie jest sprzeczne z istotą omawianego ubezpieczenia, które ma chronić nie tylko producenta, lecz także konsumenta (Nesterowicz, 1989).

¹¹ Dec. Parlamentu Europejskiego i Rady nr 768/2008/WE z dn. 9.07.2008 r. w sprawie wspólnych ram dotyczących wprowadzania produktów do obrotu, uchylająca decyzję Rady 93/465/EWG (Dz. U. UE. L. 2008 Nr 218, str. 82).

w omawianych OWU związany jest z brakiem definicji kodeksowej i prostotą określeń używanych przez ubezpieczycieli. Niefiniowanie w OWU wprowadzenia produktu do obrotu wydaje się natomiast uzasadnione skorzystaniem z definicji produktu z kodeksu cywilnego, w której nie pojawia się ten zwrot. Ubezpieczyciel nie uważa więc za słuszne charakteryzowanie go. Niezależnie od wspomnianych wcześniej argumentów, pojęcie „wprowadzenia produktu do obrotu” należy uznać za jedno z najistotniejszych wyrażenia określających istotę odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, w związku z czym w ogólnych warunkach ubezpieczenia nie powinno się tego pojęcia pomijać czy definiować w nadto uproszczony sposób.

V. Definicja szkody w ubezpieczeniach OC

Rozważania na temat tego, jak szkoda rozumiana jest przez ubezpieczycieli, należy rozpocząć od przedstawienia roszczeń podlegających kompensacji na podstawie przepisów o produkcie niebezpiecznym. Co istotne, regulują one jedynie zakres odszkodowania za szkodę na mieniu, czyli szkodę wyrządzoną na majątku poszkodowanego. Ważne, że roszczenie nie będzie dotyczyć samego produktu niebezpiecznego. Podmiot poszkodowany jego wadliwymi właściwościami nie może ubiegać się o odszkodowanie ani za zniszczony produkt, ani za ewentualne utracone korzyści związane z jego używaniem. W przypadku pozostałych szkód majątkowych nabycie roszczenia odszkodowawczego obwarowane jest dodatkowo dwoma obostrzeniami. Jak wcześniej wspomniano, odpowiedzialność producenta i importera za zniszczone bądź uszkodzone rzeczy zaistnieje tylko wtedy, kiedy poszkodowany korzystał w nich przede wszystkim w ramach osobistego użytku i do takich celów są one najczęściej przeznaczane. Odszkodowanie za szkodę na mieniu przysługuje więc tylko osobom fizycznym.

Drugim z obostrzeń dotyczących roszczenia odszkodowawczego za szkody na mieniu jest ograniczenie kwotowe. Jeśli szkoda wyrządzona przez produkt niebezpieczny nie przekracza równowartości 500 euro, odpowiedzialność producenta i importera na podstawie przepisów 449⁽¹⁻¹⁰⁾ k.c. podlega wyłączeniu. Oczywiście, uzależnienie nabycia roszczenia odszkodowawczego od osiągnięcia progu pieniężnego w wyrządzonej szkodzie na mieniu jest wynikiem implementacji przepisów dyrektywy 85/374/EWG, jednak krytyce należy poddać brak określenia przez rodzimego ustawodawcę sposobu obliczania równowartości 500 euro w złotych i pozostawienie tej kwestii orzecznictwu i doktrynie. Proponowaną w literaturze przedmiotu koncepcję oszacowywania równowartości przy użyciu średniego kursu euro NBP z dnia orzekania odszkodowania (Banaszczyk, 2020) należy uznać za co najmniej dyskusyjną; głównie z uwagi na coraz dłuższe czasy trwania postępowania sądowego, wahania kursów walut i zmiany w wartości rzeczy, w związku z czym straty przekraczające próg 500 euro na dzień wniesienia pozwu, na dzień orzekania o odszkodowaniu mogą nie zostać uwzględnione. Zdecydowanie bardziej adekwatną do problematyki, a także bezpieczniejszą dla poszkodowanego propozycją jest obliczanie równowartości tej kwoty za pomocą średniego kursu euro NBP na dzień wniesienia powództwa o odszkodowanie lub na moment powstania szkody na mieniu (Bagińska, 2000).

Chociaż kodeks cywilny nie zawiera unormowań w kwestii naprawienia szkód na osobie wyrządzonych przez produkt niebezpieczny, nie skutkuje to wyłączeniem możliwości dochodzenia odszkodowania przez poszkodowanego. W rzeczywistości, polskie przepisy – w odróżnieniu od

dyrektywy 85/374/EWG, która reguluje jedynie szkody wynikłe ze śmierci i uszkodzenia ciała – zgodnie z treścią 491¹⁰ k.c. umożliwiają naprawienie szkód na osobie na zasadach ogólnych, co skutkuje szerokim zakresem roszczeń o odszkodowania, zadośćuczynienia (Kępiński, 2005) i renty. Jest to widoczne także w orzecznictwie Sądu Najwyższego i sądów powszechnych, poszkodowany może dochodzić swoich roszczeń na zasadach ogólnych obok reżimu odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (tak np. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 maja 2019 r., sygn. III CSK 209/17)¹², a nawet jeśli odpowiedzialność za produkt niebezpieczny producenta czy importera zostanie wyłączona, można tym podmiotom przypisać odpowiedzialność cywilną na podstawie art. 415 k.c. (wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 26 marca 2019 r., sygn. I Aga 245/18)¹³. Producent i importer, zgodnie z artykułami 415, 416, 444 k.c. i n., mogą zostać zobowiązani do naprawienia szkód w przypadku uszkodzeń ciała, rozstroju zdrowia, utracenia zdolności do pracy, śmierci i naruszenia dóbr osobistych. Szkody na mieniu prywatnym o równowartości nieprzekraczającej 500 euro, a także szkody na mieniu używanym do pracy zawodowej lub w innym, nieosobistym charakterze również będą podlegać odpowiedzialności za szkody na zasadach ogólnych. Poszkodowany produktem niebezpiecznym ma ponadto możliwość wyboru między odpowiedzialnością deliktową a kontraktową – ustawodawca dopuszcza skorzystanie z odpowiedzialności za szkody wynikające z niewykonania bądź nienależytego wykonania zobowiązania oraz odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady i gwarancji jakości (choć bezzasadne jest odrębne wskazanie rękojmi, stanowiącej przecież szczególny rodzaj odpowiedzialności *ex contractu* – zob. Rajski, 2001).

W ubezpieczeniach OC przedsiębiorców, szkodę pojmuje się jako odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku wady produktu lub powstałe na skutek dostarczenia produktu innego niż ustalono w umowie, co oznacza uwzględnienie obu reżimów odpowiedzialności w ramach tej definicji. Ubezpieczyciele nie wyłączają natomiast szkód na osobie wyrządzonych produktem, co prowadzi do wniosku, że ubezpieczenie OC za produkt obejmuje wszystkie możliwe roszczenia: z tytułu odpowiedzialności za produkt niebezpieczny i wyrządzone produktem szkody, ale dochodzone na podstawie innych tytułów. Takie rozwiązanie stwarza kompleksową ochronę ubezpieczeniową producentów i importerów, i mimo niejasności terminologicznej, należy uznać je za słuszne. Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorców obejmuje więc szkody nazywane rzeczowymi lub na mieniu polegające na rzeczywistej utracie, zniszczeniu czy uszkodzeniu rzeczy wraz z utraconymi korzyściami, dochodzone na podstawie odpowiedzialności za produkt niebezpieczny i z pozostałych tytułów, a ponadto także szkody osobowe polegające na śmierci, uszkodzeniach ciała czy rozstroju zdrowia wraz z utraconymi korzyściami poszkodowanego, które mógłby osiągnąć, gdyby nie doszło do uszkodzeń ciała lub rozstroju zdrowia. Ponadto, jak wynika z uchwały Sądu Najwyższego z dnia 6 lipca 2021 r., sygn. III CZP 34/20, w przypadku wyrządzenia szkody przez produkt niebezpieczny w postaci uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia poszkodowanego możliwe jest przyznanie zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę¹⁴. Z uwagi na szeroki zakres odpowiedzialności producentów i importerów, należy pozytywnie ocenić równie szeroki zakres ochrony ubezpieczeniowej.

¹² Wyr. SN z dn. 29.05.2019 r., III CSK 209/17, LEX nr 2680303.

¹³ Wyr. SA w Łodzi z dn. 26.03.2019 r., I AGa 245/18, OSA 2020, nr 2, poz. 138.

¹⁴ Uchwała SN z dn. 6.07.2021 r., III CZP 34/20, OSNC 2021, nr 12, poz. 82.

VI. Pojęcie „szkody seryjnej”

„Szkoda seryjna” to pojęcie charakterystyczne dla ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej za produkt. Powiązane jest ono bezpośrednio z triggerami, które określają czasowy zakres ochrony ubezpieczenia i pomagają ustalić, z której polisy należy skorzystać w sytuacji wystąpienia wypadku. Praktykowanym rozwiązaniem stosowanym w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorców jest trigger *loss occurrence*, ustanawiający moment powstania szkody jako zdarzenie, które musi wystąpić w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, aby można było skorzystać z ochrony (Woronkiewicz, 2020). Na potrzeby odpowiedzialności za produkt również korzysta się z tego triggera, lecz stworzono dodatkowo pojęcie „szkody seryjnej”. Polega ona na domniemaniu, że wszystkie szkody wynikające z tego samego wypadku lub z tej samej przyczyny uważane są za jeden wypadek, a za moment wypadku przyjmuje się datę wystąpienia pierwszej szkody, o ile nastąpiła ona w trakcie trwania umowy ubezpieczenia. Oznacza to, że mimo rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, ubezpieczyciel dalej będzie zobowiązany do udzielania ochrony ubezpieczeniowej w przypadku serii produktów, z których minimum jeden wyrządził szkodę po raz pierwszy w trakcie trwania umowy. Takie rozwiązanie podyktowane jest stosunkowo krótkim okresem, na jaki zawierana jest umowa (średnio 12 miesięcy) i ma na celu ułatwić ubezpieczycielom kalkulację ryzyka, zwłaszcza gdy zakresem ubezpieczenia obejmowane są produkty wprowadzone do obrotu przed zawarciem umowy (Woronkiewicz, 2020).

VII. Zakres terytorialny

Ponieważ wypadki związane z produktem mogą zdarzyć się nie tylko na terenie Polski, lecz także w innych państwach, ważne jest przeanalizowanie zakresu terytorialnego ochrony ubezpieczeniowej. W analizowanych ogólnych warunkach ubezpieczenia przeważająca liczba ubezpieczycieli zapewnia ochronę ubezpieczeniową dla wypadków ubezpieczeniowych niezależnie od tego, gdzie powstały, o ile produkt został wprowadzony do obrotu na terenie RP. Stosunkowo często ochroną ubezpieczeniową są objęte szkody wyrządzone w związku z wprowadzeniem produktu do obrotu na terytorium RP, które powstały na terytorium RP. Zdarza się, że OWU obejmują swym zakresem także szkody wyrządzone poza terytorium RP z wyłączeniem krajów, takich jak Stany Zjednoczone, Kanada, Australia i Nowa Zelandia, jeśli produkt został wprowadzony do obrotu przez ubezpieczonego na terenie Polski, o ile produkt nie był przygotowany do eksportu i ubezpieczony nie wiedział, że zostanie on wyeksportowany. Druga z przedstawionych sytuacji jest przez ubezpieczycieli nazywana „eksportem pośrednim” i w uproszczeniu polega na zakupie i wywozie towarów do państwa leżącego poza obszarem Unii Europejskiej przez zagranicznego nabywcę. Ubezpieczony może także rozszerzyć zakres terytorialny ubezpieczenia o szkody powstałe poza terytorium RP poprzez dodatkową klauzulę, jeśli ubezpieczyciel nie oferuje tak szerokiej ochrony w podstawowym wariantcie ubezpieczenia.

Z analizy wskazanych produktów ubezpieczeniowych wynika, że ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za produkt łączy jeden element – ochroną ubezpieczeniową objęte są takie wypadki ubezpieczeniowe, które powstały w wyniku wprowadzenia produktu do obrotu na terytorium Polski. W ponad połowie zbadanych ogólnych warunków ubezpieczenia za produkt, ubezpieczyciel przejmuje odpowiedzialność za wypłatę odszkodowania, nawet jeśli wypadek ubezpieczeniowy wydarzy

się poza terytorium RP. Wydaje się, że tak szeroki zakres ochrony zaspokoi potrzeby producentów i importerów związane ze sprzedażą produktów w innych krajach. W pozostałych przypadkach, nawet jeśli ubezpieczyciel przejmuje odpowiedzialność tylko za szkody wyrządzone na terenie Polski, najczęściej ubezpieczony ma możliwość rozszerzenia tego terenu poprzez odpowiednią klauzulę, co wskazuje na elastyczność i możliwość personalizowania tego ubezpieczenia.

VIII. Wyłączenia z zakresu ochrony ubezpieczeniowej

Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za produkt nie pokrywają wszystkich szkód wyrządzonych przez produkt. We wszystkich analizowanych ubezpieczeniach ubezpieczyciele zdecydowali się na wyłączenie z zakresu ubezpieczenia szkód wyrządzonych umyślnie przez przedsiębiorcę. Ochroną ubezpieczeniową są natomiast objęte szkody wyrażone rażącym niedbalstwem, co budzi w doktrynie kontrowersje z uwagi na częste jednoczesne uznanie świadomego wprowadzenia produktu do obrotu za winę umyślną. Zajmujący się tym tematem autorzy zgodnie twierdzą, że jest to zdecydowanie rozszerzające ujęcie winy umyślnej, jednak nieco odmiennie określają skutki takich postanowień. Według Sukiennika (2003), jest to zrozumiałe działanie prewencyjne, zgodne z dyrektywą 85/374/EWG i aktualnymi wzorcami umownymi, Woronkiewicz (2020) natomiast uważa, że jest to działanie prewencyjne, aczkolwiek może zostać uznane za „nieważne, sprzeczne i wykluczające się”, podając jako podstawę tych twierdzeń wyrok Sądu Rejonowego w Kaliszu. Wskazane postanowienia zawierają aż dziewięć z dziesięciu badanych ogólnych warunków ubezpieczenia, lecz nie były przedmiotem rozważań ani sądów wyższej instancji, ani nie znajdują się w Rejestrze klauzul niedozwolonych prowadzonych przez UOKiK. Dlatego można uznać, że rozważania dotyczące ich ważności są w dużej mierze teoretyczne i przedsiębiorcy mogą się ich spodziewać w dostępnych ubezpieczeniach zawierających OC za produkt.

Inne wyłączenia stosowane w ogólnych warunkach ubezpieczenia to najczęściej nieuznawanie szkód powstałych w samym produkcie niebezpiecznym bądź wyrządzonych przez produkt bez ważnych atestów, zezwoleń czy certyfikatów wymaganych prawem (Malinowska-Kamińska, 2000). Stosunkowo często pojawia się także wyłączenie szkód spowodowanych niepełnowartościowym produktem, który został wprowadzony do obrotu z informacją o swoich brakach. W większości ogólnych warunków ubezpieczenia z jego zakresu wyłączane są szkody wynikające z tzw. produktów z natury niebezpiecznych: azbestu, wyrobów tytoniowych, formaldehydu i innych. Równie często wyłączane są szkody wyrządzone przez produkty zawierające ludzką krew, osocze czy substancje krwiopodobne lub spowodowane w wyniku uszkodzenia kodu genetycznego bądź przez produkty genetycznie zmodyfikowane. Jeśli ubezpieczyciel stosuje różne klauzule dotyczące odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, wyłączeniu będą podlegały wszelkie szkody objęte klauzulami, takie jak spowodowane wadą produktu, który powstał przez połączenie lub obróbkę produktów dostarczonych przez przedsiębiorcę z innymi produktami. Pojawiają się także wyłączenia dotyczące wyrobów medycznych lub szkód spowodowanych reklamą wprowadzającą w błąd czy brakiem etykiety odnoszącej się do sposobu użytkowania produktu. Wyłączenia z zakresu ubezpieczenia OC w ogólnych warunkach ubezpieczenia należy uznać za zrozumiałe, precyzyjne oraz najczęściej optymalnie chroniące interesy ubezpieczyciela i ubezpieczonego, a konieczność zastosowania kilku klauzul dotyczących produktu niebezpiecznego może się nawet okazać korzystna finansowo, jeśli przedsiębiorca nie potrzebuje skorzystać ze wszystkich.

IX. Wnioski

Chociaż odpowiedzialność za produkt niebezpieczny znajduje się w polskim kodeksie cywilnym od dwóch dekad, nie wszystkie kwestie z nią związane zdają się być rozstrzygnięte przez sądy bądź jednomyślnie wyjaśnione w literaturze. Rozważania czy instytucja odpowiedzialności za produkt niebezpieczny jest w polskim kodeksie cywilnym potrzebna są zawsze rozważaniami czysto teoretycznymi, jej treść została bowiem narzucona przepisami unijnymi. Ogólna idea stojąca za stworzeniem zbliżonego systemu odpowiedzialności dla poszkodowanych produktem niebezpiecznym jest oczywiście słuszna, tym bardziej w dobie społecznych migracji między państwami członkowskimi może się okazać sporym ułatwieniem.

Specyfika ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej przedsiębiorców jest przedmiotem wielu opracowań, artykułów i monografii, dlatego też przedstawiona we wcześniejszych punktach analiza skupiała się jedynie na aspektach praktycznych i porównaniu regulacji kodeksowej ze stworzoną przez ubezpieczycieli. Wydaje się, że dostępne na rynku ubezpieczenia mają uzasadniony i pożądaný przez producentów czy importerów poziom ochrony ubezpieczeniowej. Niektóre postanowienia ogólnych warunków ubezpieczenia można uznać za niepełne czy nieprecyzyjne, natomiast z przeprowadzonych badań wynika, że jest to stosunkowo często standard umów ubezpieczenia OC, tak jak wyłączenia i zobowiązania ubezpieczonych przedsiębiorców do określonych zachowań celem obowiązywania ochrony (przykładowo, testowanie produktu przed wprowadzeniem na rynek). Kwestią niekorzystną dla producentów i importerów, wynikającą z rozszerzenia zakresu ochrony o odpowiedzialność za produkt w porównaniu ze zwyczajowym zakresem ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, jest znaczący wzrost składki ubezpieczeniowej – od 20 do 40% (Skibińska, 2011), a także ewentualna konieczność włączenia wspomnianej odpowiedzialności dodatkową klauzulą. Zdecydowanie pozytywnie należy ocenić objęcie szkód osobowych i majątkowych w ramach ubezpieczenia OC z odpowiedzialnością za produkt, a także stosowanie instytucji szkody seryjnej, szczególnie korzystnej dla przedsiębiorców wprowadzających do obrotu duże serie produktów.

Bibliografia

- Bagińska, E. (2000). Nowe unormowanie odpowiedzialności cywilnej za produkt. *Przegląd Sądowy*, (9).
- Bajońska, A. (1990). Ubezpieczenie odpowiedzialności za produkt w praktyce. *Wiadomości ubezpieczeniowe*, (7–8).
- Banaszczyk, Z. (2020). Komentarz do art. 449¹ k.c. W K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks Cywilny. Komentarz Tom I*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Gnela, B. (2000). *Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tzw. odpowiedzialność za produkt)*. Wydawnictwo Kantor Wydawniczy Zakamycze.
- Jagielska, M. (2009). *Odpowiedzialność za produkt*. Wolters Kluwer.
- Kępiński, M. (2005). O zakresie odpowiedzialności za za produkt niebezpieczny. W L. Ogiegło, W. Popiołek, M. Szpunar (red.), *Rozprawy prawnicze. Księga pamiątkowa profesora Maksymiliana Pazdana*. Kantor Wydawniczy Zakamycze.
- Kubiak-Cyruł, A. (2020). Komentarz do art. 449¹ k.c. W M. Załucki (red.), *Kodeks Cywilny. Komentarz*. Wydawnictwo C.H. Beck.

- Kunkiel-Kryńska, A. (2012). Prawo konsumenckie UE – wzorzec konsumenta – wprowadzenie i wyrok TS z 6.07.1995 r. w sprawie C-470/93 Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V. v. Mars GmbH. *Europejski Przegląd Sądowy*, (4).
- Kuźmicka-Sulikowska, J. (2013). Pojęcie produktu niebezpiecznego na gruncie przepisów kodeksu cywilnego dotyczących odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez ten produkt. W J. Mazurkiewicz (red.), *Księga dla naszych kolegów: prace prawnicze poświęcone pamięci doktora Andrzeja Ciska, doktora Zygmunta Masternaka i doktora Marka Zagrosika*. Prawnicza i Ekonomiczna Biblioteka Cyfrowa. Pozyskano z: http://www.bibliotekacyfrowa.pl/Content/42758/PDF/23_Joanna_Kuzmicka_Sulikowska.pdf (20.05.2021).
- Łętowska, E. (2001). *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Malinowska-Kamińska, K. (2000). Ubezpieczenie odpowiedzialności za produkt – prawne aspekty odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń. *Prawo Asekuracyjne*, (2).
- Nestorowicz, M. (1989). Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za produkt. *Wiadomości Ubezpieczeniowe*, (5).
- Rajski, J. (2001). Odpowiedzialność za produkt niebezpieczny w świetle nowych przepisów kodeksu cywilnego. *Przegląd Prawa Handlowego*, (1).
- Rutkowska, E. i Trabszys, B. (2016). Odpowiedzialność zbywcy za produkt niebezpieczny sprowadzony przez niego do Polski z innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej. *Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny*, 8(5). Pozyskano z: <https://ikar.wz.uw.edu.pl/images/numery/39/82.pdf> (20.05.2021).
- Skibińska, R. (2011, 16 grudnia). *Ubezpieczenie OC za produkt niebezpieczny*. Pozyskano z: <https://www.rp.pl/artykul/769755-Ubezpieczenie-OC-za-produkt-niebezpieczny.html> (28.05.2021).
- Sukiennik, P. (2003, 1 kwietnia). *Zakres ubezpieczenia OC. Wyłączenie winy umyślnej*. Pozyskano z: https://dziennikubezpieczeniowy.pl/2003/04/01/Zakres_ubezpieczenia_OC_1%0AWylaczenie_winy_umyslnej/artykul/11406 (01.06.2021).
- Woronkiewicz, J. (2020). Ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej. W D. Fuchs, K. Malinowska, D. Maśniak (red.), *Kontrakty na rynku ubezpieczeń. Komentarz do przepisów i warunków ubezpieczenia*. Wydawnictwo Wolters Kluwer.

Edyta Rutkowska-Tomaszewska*, Marta Fabiszewska**

Przegląd orzecznictwa sądów polskich w sprawach kredytów hipotecznych dotyczących walut obcych (wybrane przykłady)

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Status kredytobiorcy konsumenta
- III. Umowy zawarte pomiędzy przedsiębiorcami a ochrona przed niedozwolonymi klauzulami umownymi
- IV. Zakres obowiązku kredytodawcy dotyczący informowania o ryzyku walutowym
- V. Spłata kredytu bezpośrednio w walucie obcej
- VI. Kredyt w całości spłacony a ochrona przed niedozwolonymi klauzulami umownymi
- VII. Zabezpieczenie roszczenia o ustalenie nieważności umowy
- VIII. Procedura wypowiedzenia umowy kredytu
- IX. Podsumowanie

Streszczenie

W przeglądzie przedstawiono wybrane rozstrzygnięcia sądów z lat 2017–2023, które zapadły przed Sądem Najwyższym oraz sądami powszechnymi (okręgowymi i apelacyjnymi) w sprawach kredytów odnoszących się do walut obcych (denominowanych lub indeksowanych do waluty obcej). Orzeczenia zaprezentowano według wiodących zagadnień problemowych, wokół których się koncentrują, a znajdujących odzwierciedlenie w tytułach wyodrębnionych jednostek podziału niniejszego opracowania, tj.: statusu kredytobiorcy konsumenta, umów zawartych pomiędzy przedsiębiorcami, zakresu obowiązku kredytodawcy dotyczącego informowania o ryzyku walutowym, spłaty kredytu bezpośrednio w walucie obcej, kredytu w całości spłaconego, zabezpieczenia roszczenia o ustalenie nieważności umowy oraz procedury wypowiedzenia umowy kredytu.

Słowa kluczowe: konsument; kredytobiorca; kredyt hipoteczny; niedozwolone klauzule umowne; ochrona konsumenta; kredyt denominowany lub indeksowany do waluty obcej; spłata kredytu;

* Profesor Uniwersytetu Wrocławskiego; doktor habilitowany nauk prawnych; Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; specjalizuje się w problematyce prawa rynku finansowego ze szczególnym uwzględnieniem prawa usług finansowych, a zwłaszcza ochrony klienta (konsumenta) na tym rynku. Autorka licznych publikacji oraz organizatorka konferencji z zakresu wskazanej problematyki badawczej; e-mail: edyta.rutkowska-tomaszewska@uwr.edu.pl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9359-7034>.

** Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego. Zajmuje się problematyką przestrzegania prawa konsumenckiego na rynku usług finansowych. Wieloletnie doświadczenie zawodowe zdobywała, pracując w Departamencie Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jako ekspertka zewnętrzna współpracowała z Rzecznikiem Finansowym oraz Narodowym Bankiem Polskim. Praktyczną wiedzę związaną z dochodzeniem roszczeń przez konsumentów przed sądami zdobyła, współpracując z kancelarią prawną; e-mail: mtfabiszewska@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-4707-7833>.

wypowiedzenie umowy kredytu; obowiązki informacyjne dotyczące ryzyka walutowego; orzecznictwo sądowe.

JEL: D18, G21, K12, K15, K 41, K42

I. Wprowadzenie

Orzecznictwo w sprawach kredytów hipotecznych związanych z walutą obcą (denominowanych lub waloryzowanych w walucie obcej), zwanych potocznie „kredytami frankowymi”, jest bardzo bogate i wciąż generuje wiele ciekawych zagadnień problemowych, szczególnie dla prawników specjalizujących się w tematyce usług finansowych, a zwłaszcza konsumenckich usług kredytowych. Przedmiotem tego orzecznictwa są zagadnienia, które pozostają istotne również w szerszej perspektywie – ochrony słabszej strony stosunku prawnego, jakim jest kredytobiorca konsument.

W niniejszym przeglądzie przedstawiono wybrane rozstrzygnięcia sądów z lat 2015–2023, które zapadły przed Sądem Najwyższym oraz sądami powszechnymi (okręgowymi i apelacyjnymi) w sprawach kredytów odnoszących się do walut obcych (denominowanych lub indeksowanych do waluty obcej). Orzeczenia te zostały zaprezentowane według wiodących zagadnień problemowych, wokół których się koncentrują, a znajdujących odzwierciedlenie w tytułach wyodrębnionych jednostek podziału niniejszego opracowania, tj.: statusu kredytobiorcy konsumenta, umów zawartych pomiędzy przedsiębiorcami, zakresu obowiązku kredytodawcy dotyczącego informowania o ryzyku walutowym, spłaty kredytu bezpośrednio w walucie obcej, kredytu w całości spłaconego, zabezpieczenia roszczenia o ustalenie nieważności umowy oraz procedury wypowiedzenia umowy kredytu.

II. Status kredytobiorcy konsumenta

Przyznanie kredytobiorcy ochrony konsumenckiej, także na gruncie przepisów o niedozwolonych postanowieniach umownych, zależy od tego czy daną umowę zawarł jako konsument. Badanie statusu konsumenta, w myśl definicji legalnej, o której mowa w art. 22¹ kodeksu cywilnego¹ jest zatem nieodzownym elementem w każdej ze spraw sądowych, w których kredytobiorcy (klienci banków) tzw. kredytów frankowych swoje roszczenia wywodzą z reżimu przepisów o klauzulach abuzywnych (art. 385¹ § 1 k.c.). W przywołanych wyrokach, badanie statusu konsumenta obejmowało zarówno wykształcenie, wiedzę, doświadczenie zawodowe, jak i cel zawarcia umowy. Poniżej zostaną zaprezentowane stanowiska zawarte w wybranych orzeczeniach dotyczące tej kwestii.

Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 25 maja 2022 r. (V ACa 853/21)², odnosząc się do pojęcia „konsument”, wskazał, że *należy go rozumieć szeroko, a przy ocenie statusu konsumenta niedopuszczalne jest stosowanie innych kryteriów niż fakt bycia osobą fizyczną oraz działanie w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową*. Normatywna definicja konsumenta wynikająca z art. 22¹ k.c. – jak podkreślił Sąd – nie odnosi się do cech osobowych konkretnego podmiotu, w tym jego wiedzy i doświadczenia. Przy ocenie statusu konsumenta nie powinny być brane pod uwagę okoliczności pozaustawowe niewynikające z tego przepisu. Podobne stanowisko

¹ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j.: Dz. U. 2023 poz. 1610 ze zm.).

² Zob. [https://orzeczenia.ms.gov.pl/details/25\\$0020maja/15450000002503_V_ACa_000853_2021_Uz_2022-05-25_003](https://orzeczenia.ms.gov.pl/details/25$0020maja/15450000002503_V_ACa_000853_2021_Uz_2022-05-25_003) (19.12.2023).

zajął Sąd Najwyższy w postanowieniu z 12 kwietnia 2023 r. (I CSK 4693/22)³, podkreślając że brakuje w przepisach dotyczących ochrony przed niedozwolonymi klauzulami umownymi, uzależnienia dopuszczalności uznania abuzywności od indywidualnych cech konsumenta, takich jak poziom jego wykształcenia lub zakres doświadczenia. W jednym z orzeczeń, Sąd Apelacyjny w Poznaniu (wyrok z 31 marca 2023 r., I ACa 174/22)⁴ uznał, że kredytobiorca, który zajmował się zawodowo doradztwem kredytowym posiada status konsumenta. Warto dodać, że powód – jak wynika z ustaleń faktycznych sprawy – pracował jako doradca kredytowy, zajmując się pośrednictwem w zawieraniu umów kredytowych, w tym dotyczących kredytów denominowanych lub waloryzowanych w walucie obcej. Specjalizując się w pośrednictwie finansowym, uczestniczył w szkoleniach dotyczących sprzedaży produktów finansowych, które koncentrowały się na przyswojeniu umiejętności pozwalających na zawarcie jak największej liczby umów. W kolejnych latach powód został zatrudniony w banku, gdzie zajmował się zarządzaniem funduszami klientów, równoległe kontynuując działalność polegającą na pośrednictwie w sprzedaży kredytów bankowych. Powód pracował m.in. jako pośrednik w zawieraniu umów kredytowych dla banku, z którym sam zawarł umowę kredytu. W ramach obowiązków służbowych oferował udzielane przez ten bank kredyty klientom indywidualnym, prezentował im warunki umów kredytowych, przedstawiał symulacje dotyczące ich spłat czy też przedstawiał różnicę kosztów wysokości rat spłaty pomiędzy kredytami rozliczanymi w złotych a kredytami rozliczanymi w walutach obcych. Dodatkowo, Sąd ustalił również, że w momencie zawierania umowy kredytu będącej przedmiotem powództwa kredytobiorca (powód) posiadał dwie umowy kredytowe, w tym jedną rozliczaną we franku szwajcarskim. W ramach ustaleń okoliczności faktycznych odnotowano, że z uwagi na profesjonalny charakter działalności prowadzonej przez powoda podczas spotkania z osobą, z którą powód bezpośrednio współpracował w ramach pośrednictwa w sprzedaży usług kredytowych, a mającego na celu zawarcie umowy, nie były mu wyjaśniane szczegółowe zasady dotyczące udzielanego kredytu. Zdaniem Sądu ani wskazane okoliczności, ani także wiedza kredytobiorcy na temat funkcjonowania rynku kredytowego oraz proponowanych umów, w związku z zawodowym zajmowaniem się przez niego usługami pośrednictwa kredytowego, nie mają wpływu na pozbawienie kredytobiorcy statusu konsumenta i ochrony przed niedozwolonymi postanowieniami umownymi.

Status kredytobiorcy konsumenta w kontekście zawodowych doświadczeń badany był także przez Sąd Apelacyjny w Poznaniu w sprawie, w której wyrok zapadł 9 czerwca 2023 r. (XII C 1146/21)⁵. Sąd ustalił, że powódka posiada tytuł magistra zarządzania, a w momencie zawarcia umowy zatrudniona była w pozwanym banku na stanowisku doradcy klienta i zajmowała się sprzedażą kredytów hipotecznych, wcześniej zaś prowadziła również działalność gospodarczą w zakresie pośrednictwa finansowego, specjalizując się w pomocy w uzyskiwaniu kredytów hipotecznych i gotówkowych. Jak wynikało z okoliczności faktycznych sprawy, w toku wykonywania obowiązków pracowniczych przy zawieraniu umów kredytowych w walucie obcej powódka informowała klientów o ryzyku walutowym i zgodnie z wytycznymi pracodawcy zapewniała ich o stabilności waluty CHF. Nie była przeszkolona z ryzyka kursowego i walutowego związanego z kredytami indeksowanymi. W ocenie Sądu okoliczności te nie mogły prowadzić do wniosku

³ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/i%20csk%204693-22.docx.html> (19.12.2023).

⁴ Niepublikowane.

⁵ Niepublikowane.

o posiadaniu przez nią wiadomości specjalnych dotyczących zaciągniętego kredytu. Jak zauważył Sąd, powódka posiadała informacje dotyczące sprzedaży produktów finansowych i nawet brała udział w spotkaniach z klientami przy udzielaniu kredytów CHF, lecz *nie dysponowała wiedzą dotyczącą samej konstrukcji i mechanizmów wynikających z istoty kredytów indeksowanych do CHF*. W ocenie Sądu *okoliczność posiadania danego wykształcenia, czy też zajmowanego stanowiska, nie może być równoznaczna z tym, że powódka miała wiedzę na temat „kredytów frankowych” i związanego z nimi sposobu ustalania przez bank kursów CHF*. Sąd przy tym słusznie podkreślił, że *poziom ochrony prawnej przysługującej konsumentowi nie zależy od jego wiedzy, wykształcenia czy doświadczenia w zakresie tematyki związanej z bankowością*. Analizując status konsumenta w tej sprawie, Sąd wyjaśnił również – co istotne dla kredytobiorców zawierających umowy kredytu na własne cele mieszkaniowe, jednocześnie prowadzących działalność gospodarczą – że zarejestrowanie działalności gospodarczej pod adresem zamieszkania osoby ją prowadzącej jest dość powszechną praktyką, a istotne znaczenie przy ocenie czy kredytobiorca posiada przymiot konsumenta ma kwestia, czy taka działalność faktycznie jest w danym miejscu wykonywana.

O wykształceniu (prawniczym) i doświadczeniu zawodowym w kontekście statusu konsumenta wypowiedział się również Sąd Najwyższy w wyroku z 1 marca 2017 r. (IV CSK 285/16)⁶, w sprawie, w której badano sytuację radcy prawnego jako strony umowy o kredyt indeksowany do CHF. Rozstrzygając tę kwestię, Sąd przesądził, że *w procesie kształtowania treści umowy, kredytobiorczyni była konsumentką i powinna być traktowana tak, jak przeciętny konsument. Nie miało znaczenia dla jednoznaczności określania tych świadczeń wykonywanie przez nią zawodu radcy prawnego*.

Za niezwykle ciekawe w kontekście rozpatrywania statusu konsumenta są te orzeczenia, w których przy określeniu statusu konsumenta sądy weryfikują *cel zawarcia umowy kredytu*. W szczególności na uwagę zasługuje tu wyrok Sądu Najwyższego z 27 maja 2022 r. (II CSKP 314/22)⁷, w którym Sąd odniósł się do „*celu mieszanego*” *takich umów*. Z okoliczności faktycznych sprawy wynikało, że: powódka prowadziła sklep obuwniczy, bank nie posiadał w tamtym czasie w swojej ofercie dla osób fizycznych kredytów odnoszących się do waluty obcej (oferował je tylko przedsiębiorcom), zawarta umowa dotyczyła „kredytu firmowego”, oferta zastrzeżona była dla przedsiębiorców, cel umowy oznaczony został jako „finansowanie działalności bieżącej”, kwota kredytu w części została wykorzystana na spłatę wcześniej zaciągniętego kredytu budowlanego przeznaczonego na wykończenie domu. Sądy I i II instancji uznały, że powódka nie działała jako konsumentka, gdyż umowę zawierała jako przedsiębiorca, co w konsekwencji doprowadziło do uznania, że brakuje podstaw do kontroli postanowień umowy kredytowej i aneksów pod kątem abuzywności. Sąd Najwyższy, w wyniku rozpoznania skargi kasacyjnej powódki, badaniu poddał cel zawarcia umowy. W uzasadnieniu wskazał, że *status konsumenta nie podlega ocenie in abstracto, lecz w relacji do konkretnej czynności prawnej. Okoliczność, że osoba fizyczna prowadzi działalność gospodarczą lub zawodową nie pozbawia jej per se atrybutu konsumenta, osoba taka może bowiem korzystać ze statusu konsumenta, jeżeli dokonywana przez nią czynność nie jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*. Sąd Najwyższy zwrócił uwagę, że *art. 22¹ k.c. nie precyzuje, w jaki sposób należy oceniać status konsumenta*

⁶ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/iv%20csk%20285-16-1.pdf> (19.12.2023).

⁷ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/ii%20cspk%20314-22.pdf> (19.12.2023).

w przypadku czynności, które służą mieszanym (podwójnym) celom (dual purpose contracts). Jak wskazał Sąd, osoba zawierająca taką umowę, powinna być uznawana za konsumenta, jeżeli cel związany z działalnością gospodarczą lub zawodową jest do tego stopnia ograniczony, że nie jest dominujący w kontekście całej umowy w rozpatrywanym przypadku. Kwota kredytu uzyskanego od banku była wielokrotnie większa niż kwota przeznaczona na spłatę poprzedniego zobowiązania z tytułu kredytu budowlanego, Sąd Najwyższy podzielił stanowisko sądów orzekających w sprawie, że powódka nie posiada statusu konsumenta. Podkreślił przy tym, że za wykładnik konsumenckiego charakteru umowy uznać można pragmatyczny test przyjęty w orzecznictwie europejskim, zgodnie z którym gospodarczy cel umowy powinien mieć jedynie marginalny charakter w kontekście całej transakcji.

W odniesieniu do rozważań na temat statusu konsumenta, na uwagę zasługuje również wyrok Sądu Najwyższego z 18 kwietnia 2023 r. (sygn. akt II CSKP 914/22)⁸, w którym podkreślono, że bezpośredni związek dokonanej czynności prawnej z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową istnieje wówczas, gdy dokonana czynność prawna nie zmierza przynajmniej częściowo do zaspokojenia osobistych (konsumpcyjnych) potrzeb. Tym samym, niezasadne byłoby przyznanie ochrony konsumenckiej przedsiębiorcom dokonującym czynności prawnej, wprawdzie poza zakresem prowadzonej działalności gospodarczej, ale w związku z nią. Wykluczenie bezpośredniego związku czynności prawnej z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową można rozważać w tych sprawach, w których przynajmniej w części zachowany jest konsumencki, osobisty cel lub przedmiot danej czynności. Nie bez znaczenia, zdaniem Sądu, jest to czy konsumencki charakter danej czynności został ujawniony drugiej stronie stosunku prawnego lub był dla niej rozpoznawalny, np. posłużenie się przy zawieraniu umowy przez osobę fizyczną firmą tej osoby fizycznej jako przedsiębiorcy, pieczętą, danymi identyfikującymi przedsiębiorcę (NIP, REGON, rachunek bankowy przedsiębiorcy) powinno zasadniczo wykluczyć możliwość przypisania tej umowie charakteru konsumenckiego.

III. Umowy zawarte pomiędzy przedsiębiorcami a ochrona przed niedozwolonymi klauzulami umownymi

W sytuacji, gdy w umowie kredytu waloryzowanego lub indeksowanego do waluty obcej bank zamieścił odesłanie do tabel kursowych, bez precyzyjnego określenia sposobu ustalania kursów walut, według których przeliczane będą kwota kredytu i raty (kapitałowo-odsetkowe) spłacane przez kredytobiorcę, brak statusu konsumenta nie jest przeszkodą do dochodzenia roszczeń z ukształtowanej w taki sposób przez bank umowy.

W przywoływanym już wyroku z 18 kwietnia 2023 r. (II CSKP 914/22) Sąd Najwyższy, przekazując Sądowi Apelacyjnemu w Lublinie do ponownego rozpoznania sprawę, w której kredytobiorcy odmówiono statusu konsumenta, zwrócił uwagę, że w aktualnym orzecznictwie przyjmuje się, że także w stosunkach prawnych pomiędzy przedsiębiorcami, gdy jeden z nich jest kredytobiorcą, postanowienia umowne odsyłające przy określaniu kwoty kredytu i spłacie rat kredytu do tabel kursowych banku-kredytodawcy, zastrzegające na rzecz banku uprawnienie do samodzielnego ustalania tych kursów, są nieważne z powodu sprzeczności z art. 353¹ k.c. Przy czym, zdaniem

⁸ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/ii%20cskp%20914-22.docx.html> (19.12.2023).

Sądu, nieważność postanowień kursowych nie przesądza o nieważności umowy kredytu, ponieważ po wyeliminowaniu z umowy klauzul kursowych powstałą lukę można wypełnić przez odwołanie się do średniego kursu Narodowego Banku Polski.

Argumentacja przedstawiona przez Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 16 grudnia 2021 r. (V ACa 303/19)⁹, choć zapadła na gruncie sprawy zawartej w obrocie konsumenckim, ma znaczenie dla spraw, w których kontrahentem banku pozostaje podmiot niebędący konsumentem. Sąd, uznając umowę kredytu za nieważną, podkreślił, że przemawiało (poza innymi przyczynami) ukształtowanie jej postanowień dotyczących ustalania „kwoty kredytu” i „rat kapitałowo-odsetkowych” poprzez przeliczenie kwot wyrażonych w CHF na złoty według kursu kupna lub sprzedaży ustalanego w tabeli kursowej banku (zdaniem Sądu – jednostronnie, w sposób, na który żadnego wpływu nie mieli kredytobiorcy). W ocenie Sądu Apelacyjnego, *sporna umowa naruszała w tym zakresie art. 353¹ k.c., gdyż uderzała w naturę, istotę stosunków obligacyjnych, opartych na zasadzie konsensualności wykluczającej pozostawienie jednej ze stron umowy, zwłaszcza silniejszej ekonomicznie, uprawnienia do określenia wysokości własnego zobowiązania, a przede wszystkim wysokości świadczeń wypełnianych przez następne lata przez drugą jej stronę*. Uprawnienie kredytodawcy do jednostronnego kształtowania treści stosunku prawnego poprzez narzucenie wysokości zobowiązania i świadczeń obciążających kredytobiorców *narusza zasadę konsensualności oraz wzajemności w stosunkach kontraktowych*. Jak zauważył Sąd, takie uprawnienie przyznane bankowi pozostawało w skrajnie rażącej sprzeczności z zasadą swobody umów uregulowaną w art. 353¹ k.c. i uzasadnia ustalenie jej nieważności w całości i ze skutkiem *ex tunc*. Jak podkreślił Sąd, *to w sprzeczności z klauzulą generalną, odwołującą się do istoty stosunku obligacyjnego, można się dopatrzeć przyczyny nieważności spornej umowy z tego powodu, że zawarty w niej mechanizm ustalania wysokości wskazanych świadczeń w oparciu o własne kursy banku, stanowił przykład skrajnie rażącego naruszenia tej klauzuli, a tym samym art. 353¹ k.c.* W uzasadnieniu tego wyroku Sąd podkreślił, że trudno podać co uzasadniało ustalenie jej nieważności na podstawie art. 58 § 1 k.c.

Sąd Okręgowy w Warszawie w wyroku z 14 grudnia 2021 r. (XVI GC 1309/20)¹⁰ w stanie faktycznym, w którym umowa kredytu denominowanego została zawarta pomiędzy spółką akcyjną a bankiem, przesądził o jej nieważności z uwagi na sprzeczność z art. 353¹ k.c. *Zamieszczenie w umowie klauzuli, na podstawie której bank mógł kształtować wysokość raty kredytu w sposób dowolny, nie może zostać uznane za działanie pozostające w granicach swobody umów z art. 353¹ k.c., lecz stanowi rażące jej przekroczenie, jak wskazał Sąd*. Główne świadczenie strony zobowiązanej do spłacenia kredytu, obliczane przez zastosowanie klauzuli denominacji do CHF, nie może zostać określone przez drugą stronę tej samej umowy jednostronnym oświadczeniem wykraczającym poza konsensus, który oddaje istotę stosunku umownego. Umowa zawierająca tego rodzaju klauzule *a limine* powinna zostać uznana za nieważną z powodu jej sprzeczności z normą zawartą w powołanym przepisie ze skutkiem *ex tunc*, czyli już od daty jej zawarcia. W ocenie Sądu, *taka umowa jest nieważna w całości jako sprzeczna z art. 353(1) k.c. w zw. art. 58 § 1 k.c., ponieważ określa wzajemne świadczenia stron w sposób nieadekwatny, umożliwiając pozwanemu, poza jakąkolwiek kontrolą, na swobodne kształtowanie wzajemnego świadczenia*

⁹ LEX nr 3306448.

¹⁰ Zob. [https://orzeczenia.warszawa.so.gov.pl/details/\\$N/154505000004827_XVI_GC_001309_2020_Uz_2021-12-14_001](https://orzeczenia.warszawa.so.gov.pl/details/$N/154505000004827_XVI_GC_001309_2020_Uz_2021-12-14_001) (19.12.2023).

kredytobiorcy. Jak podkreślił Sąd, takie ukształtowanie obowiązków i uprawnień stron pozostawało w sprzeczności z naturą umowy kredytowej, a tym samym przekraczało granice swobody umów, co oznacza nieważność całej umowy.

Podobnie wypowiedział się Sąd Okręgowy w Warszawie w wyroku z 21 października 2021 r. (XX GC 117/18)¹¹, wydanym w sprawie umowy kredytu inwestycyjnego (denominowanego) zawartej w obrocie niekonsumenckim. Sąd zajął stanowisko, że *kwestię ważności zawartej między stronami umowy kredytu należy rozpatrywać w oparciu o art. 69 ustawy – Prawo bankowe¹², art. 58 k.c. i art. 353¹⁾ k.c.* W ocenie Sądu, *bank stworzył tak skomplikowany instrument prawno-finansowy, że nie był w stanie prawidłowo go opisać w umowie*. Jako kwotę kredytu w umowie wskazano pewną wartość franków szwajcarskich z jednoczesnym zastrzeżeniem, że łączna kwota kredytu w dniu wypłaty po przeliczeniu według kursu banku obowiązującego w tym dniu, stosowanego przez pozwanego przy kupnie tej waluty, nie będzie wyższa niż wskazana kwota w złotych polskich. Sąd zwrócił uwagę, że *umowa kredytowa powinna określać wprost kwotę i walutę kredytu, zatem albo jako kwotę i walutę podawać PLN, albo jako kwotę i walutę wskazywać CHF. Nie zaś podawać kwotę kredytu „w widełkach”, ograniczających maksymalną wysokość z użyciem waluty CHF i PLN* i dodatkowo odsyłać do bliżej nieokreślonego powiązania, to jest „indeksacji” poprzez tabele kursów. Zdaniem Sądu, nie sposób uznać, że art. 69 prawa bankowego dopuszcza swoisty rodzaj kredytu dwuwalutowego, jak przewidział to bank. Umowa kredytu może wskazywać tylko jedną walutę, która podlega zwrotowi.

IV. Zakres obowiązku kredytodawcy dotyczący informowania o ryzyku walutowym

Zakres informowania o ryzyku walutowym konsumentów – stron umowy kredytu związanego z walutą obcą był przedmiotem wielu wyroków sądowych. Bogate orzecznictwo w tym zakresie wskazuje dla kredytodawców (banków) wytyczne tworzące wymagany standard informacyjny. I choć powstał on na gruncie „kredytów frankowych”, to dyrektywy, które stworzyła w tym zakresie judykatura w odniesieniu do należnego konsumentom poziomu ochrony poprzez uprawnienie do otrzymywania od przedsiębiorców stosownych informacji, w wielu aspektach pozostają uniwersalne i aktualne również w odniesieniu do innych usług finansowych. W tym przedmiocie warto zwrócić uwagę na omówione poniżej orzeczenia.

Sąd Apelacyjny w Lublinie w wyroku z dnia 28 lipca 2022 r. (I ACa 212/22)¹³ przedstawił stanowisko, zgodnie z którym wprowadzenie do umowy kredytowej zawieranej na wiele lat, mającej daleko idące konsekwencje dla egzystencji konsumenta, *mechanizmu działania kredytu opartego o klauzulę waloryzacyjną (kursową) wymaga szczególnej staranności banku w zakresie wyraźnego wskazania zagrożeń wiążących się z oferowanym kredytem*, by konsument miał pełne rozeznanie co do konsekwencji ekonomicznych zawieranej umowy. Istotą obowiązku informacyjnego kredytodawcy w zakresie ryzyka kursowego jest jednoznacznie i zrozumiale poinformowanie konsumenta z reguły posiadającego elementarną znajomość rynku finansowego, że zaciągnięcie tego rodzaju kredytu jest bardzo ryzykowne, a efektem może być obowiązek zwrotu kwoty wielokrotnie

¹¹ Zob. [https://orzeczenia.warszawa.so.gov.pl/content/\\$N/154505000006027_XX_GC_000117_2018_Uz_2021-12-10_001](https://orzeczenia.warszawa.so.gov.pl/content/$N/154505000006027_XX_GC_000117_2018_Uz_2021-12-10_001) (19.12.2023).

¹² Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j.: Dz. U. 2023 poz. 2488), powoływana dalej jako prawo bankowe.

¹³ Niepublikowane.

wyższej, mimo dokonywanych regularnych spłat. *Obowiązek informacyjny określany jest nawet jako ponadstandardowy, mający dać konsumentowi pełne rozeznanie co do istoty dokonywanej transakcji kredytowej.*

Ten sam Sąd, w wyroku z 24 kwietnia 2023 r. (I ACa 154/23)¹⁴, ocenił, że *naruszającym zasady współżycia społecznego był sposób przeprowadzenia przez bank czynności poprzedzających podpisanie umowy przez kredytobiorcę, polegający na braku właściwej realizacji obowiązku informacyjnego odnośnie do ryzyka zmiany kursów walut.* Podkreślił, że pozwany bank był niewątpliwie profesjonalistą na rynku usług finansowych i jego pracownicy (co najmniej z grona kierownictwa, kadry zarządzającej) musieli dysponować w 2008 r. pełną wiedzą o ryzyku kursowym, odpowiednio zabezpieczając interesy banku przed negatywnymi dla niego zmianami kursów (...). Bank dysponował wiedzą specjalną związaną z faktami zaistniałymi w okresie kilkunastu lat poprzedzających zawarcie umowy z kredytobiorcami w innych krajach. W takim przypadku *obowiązkiem kredytującego banku, wynikającym z zasady uczciwości kupieckiej, było poinformowanie kredytobiorców o możliwych skutkach potencjalnego, drastycznego wzrostu kursu franka szwajcarskiego, ale też o tym, że sam bank, poprzez operacje na rynku międzybankowym, podjął działania zabezpieczające go przed takimi zmianami kursów na jego niekorzyść.* Jak wskazano w uzasadnieniu wyroku, obowiązek ten został przez bank zignorowany, a kredytobiorców zapewniano w toku negocjacji wstępnych, że kredyt jest dla nich wyjątkowo korzystny. Niepełna informacja o ryzyku kursowym, z pominięciem informacji wynikających z historii zmiany kursów danej waluty, w oczywisty sposób wpływała na decyzję dotyczącą zawarcia umowy przez kredytobiorców. Nawet rozważny klient banku, jak wskazał Sąd, z reguły jako nieprofesjonalista nieposiadający dostatecznej wiedzy, by samodzielnie ocenić ryzyko kursowe, musi opierać się na informacjach otrzymanych od banku. Z powodu asymetrii informacyjnej, *ma prawo do rzetelnej informacji, która nie będzie wprowadzać go w błąd.* Przywołując stanowisko Sądu Najwyższego zawarte w wyroku z 29 października 2019 r. (IV CSK 309/18)¹⁵, Sąd Apelacyjny skonkludował, że gdyby kredytujący bank zamierzał w sposób pełny i rzetelny poinformować kredytobiorcę będącego konsumentem o niebezpieczeństwach (ryzykach) wynikających z kredytu powiązanego z kursem waluty obcej, *nie proponowałby w ogóle zawierania takich umów kredytowych, zdając sobie sprawę jako profesjonalista, że umowa taka może zostać oceniona jako nieuczciwa (abuzywna).*

Odnosząc się do obowiązku informacyjnego, jaki powinien być realizowany przez banki w wobec konsumentów, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 26 sierpnia 2020 r. (VI ACa 801/19)¹⁶ wskazał, że *odebranie od kredytobiorcy oświadczenia co do świadomości ryzyka związanego z umową, o bardzo ogólnej treści, nie stanowi spełnienia ciążącego na kredytodawcy obowiązku informacyjnego.* Podkreślił także, że zakres udzielonej informacji handlowej przez bank powinien być determinowany treścią umowy kredytu, która ma zostać zawarta. Informacja przekazana kredytobiorcy powinna być precyzyjna i zrozumiała, dotyczyć tych warunków umowy, które mają wpływ na zakres wzajemnych obowiązków stron, w szczególności wysokości i zasad obliczania świadczeń kredytodawcy oraz kredytobiorcy, w tym kosztów kredytu, a także mechanizmu ich obliczenia opartego na jednoznacznych i zrozumiałych kryteriach, na podstawie których kredytobiorcy

¹⁴ Niepublikowane.

¹⁵ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/iv%20csk%20309-18-1.pdf> (19.12.2023).

¹⁶ Zob. [https://orzeczenia.ms.gov.pl/details/\\$N/15450000003003_VI_ACa_000801_2019_Uz_2020-08-26_002](https://orzeczenia.ms.gov.pl/details/$N/15450000003003_VI_ACa_000801_2019_Uz_2020-08-26_002) (19.12.2023).

mogliby ustalić wynikające dla nich skutki finansowe zawieranej umowy kredytu. Zdaniem Sądu *świadomość ryzyka kursowego to taki stan, w którym kredytobiorca w chwili zawierania umowy kredytu ma wiedzę, jak kształtowałoby się jego zadłużenie oraz koszty obsługi spłaty kredytu w przypadku silnej deprecjacji złotówki względem danej waluty obcej, z której kursem dany kredyt został powiązany, ale w oparciu o treść umowy kredytu, która ma zostać zawarta, a nie przez bliżej niedookreślone symulacje, które mogą być powiązane z jej treścią.*

Z kolei Sąd Okręgowy w Bydgoszczy w wyroku z 8 maja 2023 r. (I C 1871/22)¹⁷, wskazał, że *między ograniczonym ryzykiem ponoszonym przez bank a nieograniczonym ryzykiem ponoszonym przez konsumenta występuje rażąca dysproporcja na niekorzyść tego ostatniego.* W tym stanie rzeczy – zdaniem Sądu – uznać trzeba, że gdyby kredytobiorcy zostali w sposób rzetelny poinformowani przed zawarciem umowy o charakterze i zakresie przyjmowanego na siebie ryzyka, w tym ryzyka długoterminowego i nieograniczonego wzrostu salda zadłużenia, nie przyjęliby klauzul waloryzacyjnych ze wzorca umownego narzuconego przez pozwany bank. Jak podkreślił Sąd, przyjęta w umowie konstrukcja rozkładu ryzyka walutowego powoduje, że konsument był obciążony tym ryzykiem w sposób nieograniczony, gdyż nie ustalono żadnej umownej granicy wzrostu kursu waluty waloryzacji, powyżej której wzrost nie wpływałby już na wysokość salda zadłużenia i na wysokości rat. Jak w uzasadnieniu wyroku odnotowano, przy aktualnym na tamten moment kursie franka szwajcarskiego, wzrost ten oscylował wokół 100%, natomiast umowa w żaden sposób nie zabezpieczała interesów konsumenta przed dalej idącym wzrostem – o 200 czy 400%. Sąd zaznaczył, że ryzyka tego nie niweluje potencjalna korzyść wynikająca z różnicy między oprocentowaniem kredytów waloryzowanych walutą obcą i kredytów złotych.

V. Spłata kredytu bezpośrednio w walucie obcej

Nie powinno budzić wątpliwości, że oceny czy postanowienie umowne jest niedozwolone dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy. Kwestia ta była przedmiotem licznych orzeczeń Sądu Najwyższego, a wśród nich najistotniejszą pozostaje uchwała składu siedmiu sędziów SN z 20 czerwca 2018 r. (III CZP 29/17)¹⁸, przywoływana w kolejnych orzeczeniach tego Sądu (m.in. wyrok SN z 18 maja 2022 r. (II CSKP 202/22)¹⁹; wyrok SN z 7 lutego 2023 r. (II CSKP 1541/22)²⁰).

Problematyka ta jest jedną z częściej poruszanych kwestii w wyrokach sądów powszechnych w sprawach umów o usługi finansowe, w szczególności w kontekście etapu wykonywania umowy. Chodzi tu zwłaszcza o problem skorzystania przez kredytobiorcę z uprawnienia do dokonywania spłat rat kredytu bezpośrednio w walucie obcej – od samego początku wykonywania umowy.

Warto tu wskazać na wyrok Sądu Okręgowego w Krakowie z 20 kwietnia 2022 r. (I C 1950/20)²¹, w którym podkreślono, że Sąd ocenia abuzywność na chwilę podpisania umowy, badając czy dane postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i nieuczciwe w tym znaczeniu, że umożliwia potencjalne pokrzywdzenie konsumenta, a nie czy bank, wykonując umowę, działał uczciwie. Jak wyjaśnił Sąd, *ocena zapisów umowy przez pryzmat art. 385¹ k.c. powinna następować*

¹⁷ Niepublikowane.

¹⁸ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/iii%20czp%2029-17.pdf> (19.12.2023).

¹⁹ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/ii%20cskp%20202-22.docx.html> (19.12.2023).

²⁰ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/ii%20cskp%201541-22-1.docx.html> (19.12.2023).

²¹ Zob. [https://orzeczenia.ms.gov.pl/details/\\$N/15201000000503_I_C_001950_2020_Uz_2022-04-20_003](https://orzeczenia.ms.gov.pl/details/$N/15201000000503_I_C_001950_2020_Uz_2022-04-20_003) (19.12.2023).

z uwzględnieniem okoliczności, które miały miejsce przed zawarciem umowy i w momencie jej zawarcia, a nie zdarzeń, które miały miejsce później (na etapie jej wykonywania).

Analogiczne stanowisko zajął Sąd Okręgowy w Poznaniu w wyroku z 24 stycznia 2022 r. (XVIII C 846/18)²² w sprawie, w której umowa kredytu od początku jej zawarcia dawała kredytobiorcy możliwość spłaty kredytu bezpośrednio w walucie, przy czym zawierała także postanowienia przyznające możliwość spłaty w PLN, przy zastosowaniu przeliczeń wynikających z obowiązujących w banku tabel. Jak ustalił Sąd, *kredytobiorca od samego początku okresu kredytowania dokonywał spłaty rat kredytu denominowanego bezpośrednio w walucie obcej*. W tej sytuacji Sąd uznał, że *okoliczność ta jest z punktu widzenia oceny postanowień umowy bez znaczenia, ponieważ dotyczy już samego wykonywania umowy, a nie jej treści i zgodności z prawem*. Doprowadziło to Sąd do konkluzji, że w takim przypadku bank miał pełną dowolność w ustalaniu kursu CHF stanowiącego podstawę ustalania wysokości zobowiązania kredytobiorcy i wysokości należnych od niego rat.

W innym wyroku Sądu Apelacyjnego w Gdańsku z 12 października 2021 r. (V ACa 226/21)²³, odniesiono się do problemu zamieszczania we wzorcu umowy kilku wariantów postanowień (obok uczciwych, również takich które są niedozwolone). Sąd wyjaśnił, że bank miał prawo do zaproponowania konsumentowi różnych wariantów kredytowych, jednakże *każdy z nich powinien zawierać klauzule umowne uczciwe i nienaruszające interesów konsumenta*. *Przyjęcie innej koncepcji oznaczałoby w istocie, że wybór konsumenta jest wyborem iluzorycznym, w którym może on zdecydować jedynie między opcją uczciwą a nieuczciwą*.

Na kanwie wskazanych wyroków trzeba wspomnieć, że w judykaturze nie budzi już wątpliwości, że przepisy tzw. ustawy antyspreadowej z 2011 r.²⁴ i przyznane kredytobiorcom, na podstawie art. 69 ust. 3 prawa bankowego, uprawnienie do spłaty kredytu denominowanego lub indeksowanego do waluty obcej bezpośrednio w tej walucie nie sanowały umów związanych z walutą obcą. Kwestię tę (po raz kolejny) Sąd Najwyższy wyjaśnił w postanowieniu z 14 listopada 2023 r. (I CSK 5156/22)²⁵, przywołując dotychczasowe orzecznictwo Sądu Najwyższego (tj. m.in. wyrok z 25 lipca 2023 r. (II CSKP 1487/22²⁶) czy wyrok z 4 kwietnia 2019 r. (III CSK 159/17²⁷)), zgodnie z którym *przepisy ustawy „antyspreadowej” nie stwarzają podstaw do przyjęcia, że przedmiotem ich regulacji były klauzule abuzywne, a ich celem nie było sanowanie ich wadliwości i ewentualnie związanej z tym bezskuteczności całej umowy*. Podkreślono, że w regulacji tej chodziło o doprecyzowanie na przyszłość reguł ustalania kursu wymiany walut oraz nieodpłatne umożliwienie kredytobiorcom dokonywania spłat kredytu bezpośrednio w walucie obcej. Odnosząc się do tej problematyki, w wyroku z dnia 4 kwietnia 2019 r. (III CSK 159/17)²⁸ Sąd Najwyższy zwrócił uwagę, że wejście w życie nowelizacji prawa bankowego, *podwyższającej standardy informacyjne w przypadku umów kredytowych denominowanych lub indeksowanych do waluty innej niż waluta polska, nie mogło pozbawić kredytobiorców możliwości dochodzenia nieważności niedozwolonych postanowień umownych*.

²² Niepublikowane.

²³ Zob. https://orzeczenia.ms.gov.pl/content/chf/151000000002503_V_ACa_000226_2021_Uz_2021-10-12_003 (19.12.2023).

²⁴ Ustawa z dnia 29 lipca 2011 r. o zmianie ustawy — Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2011 Nr 165, poz. 984).

²⁵ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/i%20csk%205156-22-1.docx.html> (19.12.2023).

²⁶ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/ii%20cskp%201487-22.docx.html> (19.12.2023).

²⁷ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/iii%20csk%20159-17-1.pdf> (19.12.2023).

²⁸ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/iii%20csk%20159-17-1.pdf> (19.12.2023).

Sąd Okręgowy w Warszawie w wyroku z 12 maja 2022 r. (II C 1657/19)²⁹, w kontekście spłaty kredytu bezpośrednio w walucie obcej, zwrócił uwagę na bardzo istotną kwestię związaną ze spłatą kredytu w walucie obcej od samego początku okresu kredytowania, wskazując, że taka *możliwość sama w sobie nie usuwa pierwotnej wady mechanizmu przeliczenia kwoty kredytu przy jego uruchomieniu, co rzutuje na całość obowiązku zapłaty przez kredytobiorcę, a także na sposób obliczenia rat już zaspokojonych przez kredytobiorcę*. Sąd podkreślił zatem, że wobec abuzywności postanowienia dotyczącego „pierwotnego” przeliczenia kwoty kredytu, ustalona wysokość zobowiązania kredytobiorców zawsze pozostanie wadliwa, bez względu na to, w jakiej walucie dokonywano spłaty rat.

VI. Kredyt w całości spłacony a niedozwolone klauzule umowne

Na pytanie o możliwość rozliczenia świadczeń jako nienależnych w związku z nieważnością umowy, w sytuacji gdy wygasło zobowiązanie w wyniku spłaty w całości kredytu, sądy powszechne w przeważającej mierze odpowiadają pozytywnie, wskazując, że nie ma podstaw do różnicowania sytuacji konsumentów na tym tle.

W wyroku z 28 października 2021 r. (I C 966/20)³⁰ Sąd Okręgowy w Olsztynie wskazał, że *ustawa nie rozróżnia sytuacji zobowiązań wygasłych od ciągle wykonywanych w kontekście zwrotu nienależnych świadczeń i nie ma podstaw do oddalenia powództwa kredytobiorcy z powodu spłaty całości kredytu*. Sąd zobrazował to zestawieniem sytuacji kredytobiorcy, który spłacił kredyt w całości oraz takiego, któremu została do spłaty tylko jedna rata i obaj opierają swoje roszczenia pieniężne na zarzucie abuzywności postanowień umowy. Sąd uznał, że z punktu widzenia prawnego i ochrony konsumenta przed stosowaniem przez przedsiębiorcę niedozwolonych klauzul umownych trudno traktować takie osoby odmiennie i nawet racjonalnie wytłumaczyć im przyczyny odmiennego potraktowania. Dla Sądu zrozumiałe było, że wobec rosnącego kursu waluty obcej kredytobiorcy obawiają się dalszego wzrostu kosztów kredytu i w niektórych przypadkach taki „niebezpieczny” kredyt spłacają, niejednokrotnie zaciągając nowe (już bezpieczne dla nich) zobowiązania kredytowe.

Ten sam Sąd, w wyroku z 3 listopada 2023 r. (I C 1590/22)³¹, przedstawił stanowisko, że spłata kredytu przed rozpoczęciem procesu sądowego, jak i w jego trakcie, nie może negatywnie wpłynąć na sytuację konsumenta w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń czy w istocie kontynuacji ich dochodzenia. *Spłata kredytu bowiem, choćby dla uniknięcia negatywnych skutków wypowiedzenia umowy, nie może prowadzić sama przez się do unicestwienia roszczeń konsumenckich*. Jak podkreślił Sąd, *brak tu zarówno prawnomaterialnych, procesowych, jak i „słusznosciowych” podstaw ku temu, by w zasadzie w tożsamy sposób z punktu widzenia treści oraz warunków i okoliczności towarzyszących zawarciu umów, jednym konsumentom umożliwiać realizację przysługujących im praw, innym zaś tylko z uwagi na to, że spłacili swój kredyt powyższego odmawiać*.

W tym miejscu wspomnieć również należy o wyroku Sądu Okręgowego w Łodzi z 22 stycznia 2022 r. (I C 83/21)³², który uznał umowę kredytu już wykonaną za nieważną w całości. Jak wskazał

²⁹ Zob. [https://orzeczenia.warszawa.so.gov.pl/content/\\$N/154505000000603_II_C_001657_2019_Uz_2022-06-03_001](https://orzeczenia.warszawa.so.gov.pl/content/$N/154505000000603_II_C_001657_2019_Uz_2022-06-03_001) (19.12.2023).

³⁰ Zob. [https://orzeczenia.olsztyn.so.gov.pl/content/\\$N/150515000000503_I_C_000966_2020_Uz_2021-10-28_002](https://orzeczenia.olsztyn.so.gov.pl/content/$N/150515000000503_I_C_000966_2020_Uz_2021-10-28_002) (19.12.2023).

³¹ LEX nr 3672521.

³² Zob. [https://orzeczenia.lodz.so.gov.pl/content/\\$N/152510000000503_I_C_000083_2021_Uz_2022-01-24_001](https://orzeczenia.lodz.so.gov.pl/content/$N/152510000000503_I_C_000083_2021_Uz_2022-01-24_001) (19.12.2023).

w uzasadnieniu, nie miało znaczenia, że umowa już została w całości wykonana (po sprzedaży domu), a powodowie zaczęli podnosić zarzuty co do jej ważności dopiero po spłacie całego kredytu, nadal bowiem *nie przedawniło się ich roszczenie o zwrot wpłat świadczonych w oparciu o nieważną od początku umowę, nadto spłata kredytu była przedterminowa, nie zakończył się zatem czas, na który umowa pierwotnie została zawarta.*

VII. Zabezpieczenie roszczenia o ustalenie nieważności umowy

W ostatnich latach kredytobiorcy występujący do sądu przeciwko bankom uzyskują możliwość zabezpieczenia roszczenia niepieniężnego o ustalenie nieistnienia stosunku prawnego jako nieważnego. Wstrzymanie płatności rat na czas trwania procesu sądowego – najistotniejsza i najczęstsza forma uzyskiwanego zabezpieczenia – zgodnie z procedurą cywilną wymaga spełnienia określonych przesłanek (m.in. uprawdopodobnienia istnienia roszczenia oraz interesu prawnego w udzieleniu zabezpieczenia). I choć linia orzecznicza w tym zakresie ciągle się kształtuje, warto zwrócić uwagę na niżej wskazane rozstrzygnięcia Sądu Okręgowego w Warszawie.

W postanowieniu z dnia 7 czerwca 2021 r. (XXVIII C 1778/21)³³ Sąd, przywołując orzecznictwo europejskie, wskazał, że skoro dopuszczalne jest zabezpieczenie roszczenia konsumenta poprzez zawieszenie postępowania egzekucyjnego zmierzającego do wykonania potencjalnie abuzywnych postanowień umowy, to tym bardziej dopuszczalne jest czasowe wstrzymanie wykonywania tego rodzaju umowy. W stanie faktycznym sprawy suma świadczeń kredytobiorców na rzecz banku z tytułu spłaty rat była wyższa niż kwota wypłaconego przez bank kapitału kredytu. W tej sytuacji, zdaniem Sądu, *odmowa zabezpieczenia oznaczałaby zezwolenie Sądu na realizację potencjalnie nieważnej umowy i teoretycznie mogłaby skutkować koniecznością wytoczenia przez kredytobiorcę kolejnego powództwa o zapłatę, aby zrealizować w pełni skutek restytucyjny związany z uznaniem określonych postanowień za abuzywne.* Uregulowanie stosunków między stronami na czas trwania procesu polegające na wstrzymaniu obowiązku spłaty rat, które z racji nieważności umowy nie są należne, *pozwala na uniknięcie kolejnego procesu o ich zwrot. Taki proces należałoby traktować jako poważne utrudnienie realizacji celu postępowania*, którym jest przecież definitywne rozstrzygnięcie sporu pomiędzy stronami.

W wyżej wymienionej sprawie, rozstrzygając w przedmiocie zabezpieczenia, Sąd oddalił wniosek w zakresie, w którym obejmował on nałożenie na bank zakazu wypowiedania umowy. W ocenie Sądu, *skoro umowa jest nieważna ex lege, to zbędny jest ewentualny zakaz jej wypowiedania.* Sąd przypomniał również, że podstawą wypowiedzenia umowy mogą być inne okoliczności niż tylko brak spłaty rat kredytu. Ustanawianie generalnego zakazu wypowiedania ww. umowy byłoby zatem zbyt daleko idącą ingerencją Sądu i obciążaniem pozwanego banku ponad potrzebę w rozumieniu art. 730(1) § 3 k.p.c. Wbrew treści wniosku o udzielenie zabezpieczenia Sąd również nie zakazał bankowi przekazywania informacji do biur informacji kredytowej na temat stanu realizacji kredytu, gdyż – jak wyjaśnił – byłoby to sprzeczne z treścią art. 105 ust. 4i ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku – Prawo bankowe. Zdaniem Sądu z treści postanowienia o wstrzymaniu płatności rat wynika wręcz *obowiązek banku przekazania do podmiotów wskazanych w art. 105 ust. 4 ww. ustawy danych o tym, że spłata kredytu uległa zawieszeniu na mocy postanowienia*

³³ Zob. [https://orzeczenia.ms.gov.pl/content/\\$N/154505000008403_XXVIII_C_001778_2021_Uz_2021-06-30_001](https://orzeczenia.ms.gov.pl/content/$N/154505000008403_XXVIII_C_001778_2021_Uz_2021-06-30_001) (19.12.2023).

Sądu. Jak skonkludował Sąd, brak dokonywania spłat nie może być podstawą skutecznego wypowiedzenia umowy, skoro Sąd zawiesił ten obowiązek.

Z kolei w postanowieniu z dnia 29 marca 2021 r. (XXV C 1250/21)³⁴, odnosząc się do przesłanek ustanowienia zabezpieczenia, Sąd zwrócił uwagę, że nie należą do nich względy słuszności, na które kredytobiorca powoływał się w uzasadnieniu wniosku o udzielenie zabezpieczenia (np. zła wiara pozwanego). Jak wyjaśnił Sąd, przepisy nie przewidują ustanowienia zabezpieczenia z uwagi na ww. kryteria. Dopuszczalność tej instytucji ograniczona jest jedynie do sytuacji, w których strona jednocześnie uprawdopodobni swoje roszczenie i wykaże interes prawny w ustanowieniu zabezpieczenia.

Ciekawe pozostaje również postanowienie z 5 grudnia 2023 r. wydane przez Sąd Okręgowy w Lublinie (I C 2715/23)³⁵, w którym Sąd uznał za zasadny wniosek kredytobiorców o wstrzymanie płatności rat w sytuacji, gdy *kredytobiorcy spłacili na rzecz banku kwotę niższą niż udostępniony im kapitał kredytu*. Udzielając zabezpieczenia, Sąd argumentował, że skoro istnieje bardzo duże prawdopodobieństwo orzeczenia nieważności umowy, to nieusprawiedliwione byłoby odmawianie konsumentom możliwości unormowania praw i obowiązków stron umowy na czas trwania procesu. Sąd wskazał, że *w istocie odmowa udzielenia zabezpieczenia byłaby nieracjonalna, gdyż zmuszałaby strony do wykonywania nieważnej umowy, samego zaś kredytobiorcę narażała na niepowetowane straty finansowe*. Sąd ocenił, że wstrzymanie obowiązku spłaty wykluczy potencjalne poważne trudności w osiągnięciu celu postępowania w sprawie. Zdaniem Sądu udzielenie zabezpieczenia spowoduje uniknięcie niepotrzebnych spłat w wykonaniu nieważnej umowy, wzbogacających tylko bezpodstawnie bank i zubożających kredytobiorcę. W tym kontekście, jak wskazał Sąd, udzielenie zabezpieczenia zabezpieczy osiągnięcie celu postępowania w sprawie o ustalenie i nie zmierza do zaspokojenia roszczenia, ma bowiem charakter tymczasowy i dotyczy jedynie części zobowiązania, który kredytobiorcy musieliby wypełnić w przypadku uznania umowy za ważną.

VIII. Procedura wypowiedzenia umowy kredytu

Problematyka wypowiedzenia umowy kredytu bankowego uregulowana w przepisie art. 75c prawa bankowego była przedmiotem niedawnych wyroków Sądu Najwyższego oraz sądów powszechnych, którym warto się przyjrzeć. Proces wypowiedzenia umowy kredytu bądź pożyczki pozostaje istotnym zagadnieniem na gruncie dochodzenia roszczeń.

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8 marca 2023 r. (sygn. akt II CSKP 832/22)³⁶ przypomniał, że celem przeprowadzonej w 2015 r. nowelizacji ustawy – Prawo bankowe było dostosowanie systemu prawa do orzeczenia Trybunału Konstytucyjnego z dnia 14 kwietnia 2015 roku. Ustawa nowelizująca uchyliła przepisy dotyczące wystawiania bankowego tytułu egzekucyjnego i *uregulowała procedurę restrukturyzacji zadłużenia kredytobiorców i pożyczkobiorców*. Dodano przepis obligujący bank, by na wniosek kredytobiorcy umożliwił restrukturyzację zadłużenia poprzez zmianę określonych w umowie warunków lub terminów spłaty kredytu, jeżeli jest uzasadniona dokonana przez bank oceną sytuacji finansowej i gospodarczej kredytobiorcy. Przepisy nowelizacji z dnia 25 września 2015 r. weszły w życie w dniu 27 listopada 2015 roku.

³⁴ Niepublikowane.

³⁵ Niepublikowane.

³⁶ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/orzeczenia3/ii%20cskp%20832-22.pdf> (19.12.2023).

Stan faktyczny rozstrzyganej sprawy dotyczył umowy pożyczki gotówkowej zawartej przez pożyczkobiorcę z bankiem w dniu 24 sierpnia 2015 r. (zatem przed wejściem w życie nowelizacji), która wypowiedziana została przez bank w maju 2017 roku. Sąd Okręgowy, rozstrzygając apelację pożyczkobiorcy, za niezasadny uznał zarzut naruszenia art. 75c prawa bankowego. Wskazał, że przepisy dotyczące wezwania kredytobiorcy do dokonania spłaty zadłużenia weszły w życie dopiero po podpisaniu umowy kredytowej przez pożyczkobiorcę, w tym przypadku zastosowanie miały zatem regulacje wynikające z treści zawartej przez strony umowy.

Sąd Najwyższy uznał ww. stanowisko przedstawione przez sąd II instancji za błędne. Wskazał, że w rozpoznawanej sprawie *znaczenie ma data wypowiedzenia umowy kredytowej przez bank*, co bezspornie nastąpiło w maju 2017 r., a w tym czasie obowiązywał już art. 75c prawa bankowego. W ocenie Sądu Najwyższego nie sposób przyjąć, że bank dokonujący wypowiedzenia umowy kredytowej pod rządem tego przepisu nie był zobowiązany do dochowania rygorów określonych przez obowiązującą ustawę z tego względu, że umowa kredytowa została zawarta przed dniem wejścia w życie ustawy nowelizującej. Jak wskazano, przepisy nowelizacji nie zawierają regulacji przewidującej ich stosowanie do umów zawartych po jej wejściu w życie. Wyjaśniono przy tym, że *istotą regulacji zawartej w art. 75c prawa bankowego było określenie wymogów dotyczących wypowiedzenia umowy*, a więc innej czynności niż zawarcie umowy kredytowej. Natomiast *celem zmiany było zwiększenie gwarancji ochrony przysługującej kredytobiorcom*, co jednoznacznie przemawia za stosowaniem nowej regulacji do wypowiedzeń umów kredytowych dokonywanych w czasie obowiązywania art. 75c prawa bankowego.

Z kolei w wyroku z 18 czerwca 2021 r. (IV CSKP 92/12)³⁷ Sąd Najwyższy wyjaśnił, że *przewidziana w art. 75c prawa bankowego procedura musi poprzedzać wypowiedzenie umowy kredytu*. Zdaniem Sądu z brzmienia art. 75c ust. 1 tej ustawy jednoznacznie wynika, że *tryb ten powinien być uruchomiony przed wypowiedzeniem, w czasie trwania umowy, a nie dopiero po wypowiedzeniu, kiedy umowa kredytu już nie obowiązuje*. Potwierdzenie tego – zdaniem Sądu – stanowi również art. 75c ust. 3 prawa bankowego, w którym jest mowa o zmianie określonych w umowie kredytu warunków lub terminów spłaty. Sąd podkreślił również, że *jeśli bank nie zastosuje w swej działalności art. 75c prawa bankowego, to bez znaczenia prawnego pozostaje kwestia wykazania przez kredytobiorcę własnej woli i inicjatywy w restrukturyzacji zadłużenia*. Z przepisów jednoznacznie wynika, że inicjatywa w uruchomieniu tej procedury spoczywa na banku, a nie kredytobiorcy. Celem i istotą regulacji jest zapewnienie kredytobiorcy uprawnienia do dalszego kontynuowania umowy kredytu, mimo problemów ze spłatą rat kredytowych, przez umożliwienie restrukturyzacji powstałego zadłużenia i modyfikacji stosunku prawnego na przyszłość. *Pominięcie tej obowiązkowej procedury przez bank czyni dokonane wypowiedzenie kredytu bezskutecznym*.

IX. Podsumowanie

Dokonany przegląd orzecznictwa sądów polskich odnoszących się do kredytów hipotecznych dotyczących walut (denominowanych lub indeksowanych zwłaszcza do franka szwajcarskiego) wskazuje na duże spektrum różnych problemów przewodnich, według których zostały one uporządkowane i zaprezentowane, a mianowicie: status kredytobiorcy konsumenta, umowy zawarte

³⁷ Zob. <https://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/OrzeczeniaHTML/iv%20cskp%2092-21.docx.html> (19.12.2023).

między przedsiębiorcami, zakres obowiązku informacyjnego ciążącego na kredytodawcy dotyczącego ryzyka walutowego, spłata kredytu bezpośrednio w walucie obcej, kredyt w całości spłacony, zabezpieczenie roszczenia o ustalenie nieważności umowy oraz procedura wypowiedzenia umowy kredytu.

Dokonana analiza treści tych orzeczeń pozwala na stwierdzenie, że kształtuje się linia orzecznicza prokonsumencka, jak się wydaje także pod wpływem orzecznictwa TSUE, wynikająca z rozumienia pozycji konsumenta w relacjach umownych z profesjonalistami, jakimi są instytucje finansowe (w tym przypadku zwłaszcza banki), istoty prawa konsumenckiego i wynikających z niego mechanizmów jego ochrony. Jeśli taki trend się utrzyma, pozwala to na sformułowanie stwierdzenia, że proces egzekwowania prawa konsumenckiego w sądach jest coraz wyższy i niewątpliwie wpływa to na kształtowanie praktyki jego stosowania przez instytucje finansowe, które są zmuszone do wdrażania skutecznych mechanizmów zabezpieczania się przed ryzykiem braku zgodności z tym prawem.

Przegląd decyzji Prezesa UOKiK w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku¹

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku
 1. Decyzje klauzulowe w sprawie opłat alokacyjnych w umowach ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym UFK
 2. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących potwierdzenia negocjowania umowy oraz braku zastrzeżeń konsumenta do nich
 3. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących wyłączenia odpowiedzialności z powodu wystąpienia „siły wyższej”
- III. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku
 1. Decyzje w sprawach stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd
 2. Decyzje w sprawie tzw. ustawowych wakacji kredytowych w odniesieniu do kredytów hipotecznych
 3. Decyzje w sprawie wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za niedozwolone
 4. Decyzja w sprawie przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta
 5. Decyzja w sprawie braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd
 6. Decyzje w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie kredytu konsumenckiego w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim
- IV. Podsumowanie

* Profesor Uniwersytetu Wrocławskiego; doktor habilitowany. nauk prawnych; Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; specjalizuje się w problematyce prawa rynku finansowego ze szczególnym uwzględnieniem prawa usług finansowych, a zwłaszcza ochrony klienta (konsumenta) na tym rynku. Autorka licznych publikacji oraz organizatorka konferencji z zakresu wskazanej problematyki badawczej; e-mail: edyta.rutkowska-tomaszewska@uwr.edu.pl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9359-7034>.

** Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego; zastępca dyrektora w Departamencie Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów; zajmuje się problematyką przestrzegania prawa konsumentów na rynku usług finansowych. Artykuł prezentuje poglądy autora i nie powinien być traktowany jako stanowisko innych podmiotów, organów lub instytucji; e-mail: artur.zwalinski@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5363-5307>.

¹ Przeanalizowano i oceniono w ogólnym wymiarze wszystkie decyzje Prezesa UOKiK wydane w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku w sprawach dotyczących stosowania niedozwolonych klauzul umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie usług finansowych.

Streszczenie

W artykule dokonano przeglądu decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) wydanych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku. Przeanalizowano i oceniono wszystkie decyzje wydane przez Prezesa UOKiK we wskazanym wyżej okresie. Dokonano ich podziału na dwie zasadnicze kategorie wynikające z właściwości Prezesa UOKiK do wydawania decyzji w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych, a mianowicie na decyzje w sprawach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz na decyzje w sprawie stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów, a następnie w ich ramach na grupy według wiodących problemów szczegółowych. W zakresie stosowania klauzul niedozwolonych są to przede wszystkim decyzje dotyczące: opłat alokacyjnych stosowanych w umowach ubezpieczeń na życie z funduszem inwestycyjnym UFK, indywidualnie negocjowanego charakteru postanowień umowy, jej dopasowania do potrzeb konsumenta, zrozumiałości i braku jakiegokolwiek zastrzeżeń. W przypadku decyzji w sprawach naruszeń zbiorowych interesów konsumentów wyodrębniono następujące kategorie decyzji, a mianowicie dotyczące: nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd (m.in. co do informacji o ryzyku, w ramach prowadzących akcji promocyjnych, co do wyników wyszukiwania), naruszenia przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ograniczenia możliwości składania przez konsumentów wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego (ustawowe wakacje kredytowe), wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych w innej decyzji za niedozwolone, przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta, braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd konsumentów.

Słowa kluczowe: usługa finansowa; instytucje finansowe; niedozwolone klauzule umowne; praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów; nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd; obowiązki informacyjne; konsument; Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów; zbiorowe interesy konsumentów; decyzje Prezesa UOKiK; ochrona konsumenta.

JEL: G20, D18, K12, K15, K42

Wprowadzenie

Prezes UOKiK, by móc skutecznie wykonywać zadania dotyczące ochrony konsumenta na rynku, w tym także na rynku usług finansowych, dysponuje instrumentarium określonym w przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów². Jednym z nich jest prawo do wydawania decyzji administracyjnych w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych, tj. stosowania niedozwolonych klauzul umownych we wzorcach umów oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które w odniesieniu do rynku usług finansowych w Polsce są istotnym przejawem aktywności Prezesa UOKiK (szerzej: Rutkowska-Tomaszewska i Choptiany, 2020).

² Ustawa z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1689, ze zm.); dalej: uokik.

Na tle ogółu działań Prezesa UOKiK rynek usług finansowych oferowanych konsumentom postrzegany jest jako jeden z najważniejszych obszarów jego działań w ostatnich latach, gdzie po kryzysie na rynku finansowym wciąż obserwuje się zjawisko występowania na nim różnych nadużyć wobec konsumentów usług finansowych (szerzej: Rutkowska-Tomaszewska i Choptiany, 2020; Rutkowska-Tomaszewska, 2020).

W 2023 r. aktywność Prezesa UOKiK w zakresie wydawania decyzji wobec instytucji finansowych, zarówno tzw. zikowych (w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów), jak i „klauzulowych” (w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul umownych) nie słabła, aczkolwiek na tle innych decyzji.

W celu przedstawienia decyzji Prezesa UOKiK wydanych w 2023 r. wykorzystano dane zamieszczone na stronie UOKiK³. W okresie objętym badaniem (2023 rok) Prezes UOKiK wydał łącznie 24 decyzje w sprawach dotyczących ochrony konsumentów na rynku usług finansowych, z czego 20 z nich dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, natomiast cztery decyzje zostały wydane w sprawach stosowania niedozwolonych postanowień we wzorcach umów. Tabela 1 prezentuje skalę aktywności Prezesa UOKiK w postaci wydanych decyzji w sprawach obu kategorii antykonsumenckich praktyk rynkowych, natomiast dwie następne (tab. 2 i 3) prezentują szczegółowo decyzje wydane wobec instytucji finansowych w każdej z kategorii z osobna, ze wskazaniem szczegółowych danych, tj. numeru decyzji; daty jej wydania; nazwy podmiotu, wobec którego została wydana wraz ze wskazaniem rodzaju sektora finansowego przedmiotu i rodzaju decyzji.

Tabela 1. Liczba wydanych decyzji Prezesa UOKiK wobec instytucji finansowych na tle wszystkich decyzji wydanych w 2023 roku

Liczba wydanych decyzji Prezesa UOKiK ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach stosowania klauzul abuzywnych ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach stosowania klauzul abuzywnych wobec instytucji finansowych	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wobec instytucji finansowych	Liczba decyzji Prezesa UOKiK nakładających kary finansowe ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK nakładających kary finansowe na instytucje finansowe lub kadre zarządzającą
74	18	4	56	20	55	17

Źródło: opracowanie własne, na podstawie www.uokik.gov.pl

We wskazanym okresie Prezes UOKiK 16 razy wystąpił do przedsiębiorców (instytucji finansowych) w sprawach dotyczących usług finansowych bez wszczynania postępowań administracyjnych.

³ Zob. https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf.

Tabela 2. Wykaz decyzji Prezesa UOKiK w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umów dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj sektora finansowego	Przedmiot klauzul	Rodzaj decyzji	Kara
DOZIK-3/2023	20.02.2023	Generalli Życie TU S.A.	klauzule niedozwolone	sektor ubezpieczeniowy	opłaty alokacyjne w UFK	stwierdzenie	11 196 788 zł
DOZIK-7/2023	03.07.2023	Viena Life TUnŻ S.A.	klauzule niedozwolone	sektor ubezpieczeniowy	opłaty alokacyjne w UFK	zobowiązanie	brak kary ¹⁾
RKT-3/2023	17.05.2023	Money Trade Group Sp. z o.o.	klauzule niedozwolone	sektor pożyczkowy	klauzule potwierdzające negocjowanie umowy oraz brak zastrzeżeń	stwierdzenie	kara nie została nałożona
RŁO-8/2023	19.12.2023	XTB S.A.	klauzule niedozwolone	sektor inwestycyjny	klauzule wyłączające odpowiedzialność za wystąpienie „siły wyższej”	zobowiązanie	brak kary

¹⁾ W przypadku wydania przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązujących do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, zgodnie z art. 28 ust. 4 uokik, kary pieniężne, o których mowa w art. 106 uokik, nie są nakładane.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: www.uokik.gov.pl

Tabela 3. Wykaz decyzji Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
DOZIK-1/2023	17.01.2023	Bank Pocztowy SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	wakacje kredytowe	stwierdzenie z zaniechaniem	233 860,95 zł
DOZIK-2/2023	17.01.2023	BNP Paribas SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	wakacje kredytowe	stwierdzenie z zaniechaniem	2 720 515,50 zł
RBG-1/2023	28.02.2023	Deutsche Bank Polska SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	jednostronne zmiany w tabeli opłat i prowizji	stwierdzenie z zaniechaniem	5 750 370 zł
RBG-2/2023	10.03.2023	Raiffeisen Bank International AG	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	jednostronne zmiany w tabeli opłat i prowizji	stwierdzenie z zaniechaniem	3 144 864 zł
RKT-2/2023	30.03.2023	Compensa TUnŻ SA Vienna Insurance Group	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor ubezpieczeniowy	przyjęcie oferty mimo braku aktywnej zgody konsumenta	decyzja zobowiązująca	brak kary

Tabela 3. (cd.)

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
DOZIK-5/2023	28.04.2023	Getin Noble Bank	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	wakacje kredytowe	stwierdzenie z zaniechaniem	kara nie została nałożona
RKT-4/2023	17.05.2023	Money Trade Group Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	67 065 zł
DOZIK-6/2023	03.07.2023	Everest Finance SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	15 058 790 zł
RWR-5/2023	01.08.2023	SKOK Boże Dary	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor SKOK	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – art. 49 ukk	stwierdzenie z zaniechaniem	89 137 zł
RWR-6/2023	04.08.2023	Aforti Holding SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor inwestycyjny	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do informacji o ryzyku	stwierdzenie z zaniechaniem	790 234 zł
RŁO-4/2023	12.09.2023	Wealth Empire Organisation Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor inwestycyjny	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do informacji o ryzyku	stwierdzenie z zaniechaniem	30 000 zł
RWR-7/2023	18.09.2023	Ubea Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	pośrednictwo ubezpieczeniowe	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do wyników wyszukiwania	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	59 723 zł
DOZIK-9/2023	21.09.2023	Wonga.pl Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd w ramach prowadzących akcji promocyjnych	decyzja zobowiązująca oraz umarzająca	brak kary

Tabela 3. (cd.)

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
RŁO-5/2023	22.09.2023	Jakub Leśniewski Total Finance	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor inwestycyjny	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do informacji o ryzyku	stwierdzenie z zaniechaniem	56 280 zł
DOZIK-10/2023	07.11.2023	PJN Forever Sp. z o.o. (d. Gold)	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	pośrednictwo ubezpieczeniowe	brak właściwego nadzoru nad agentami		
RŁO-6/2023	08.12.2023	Dziesiątka Finanse SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – art. 49 ukk, nieuczciwa praktyka rynkowa stosowanie weksła w sposób sprzeczny z jego funkcją, wprowadzenie w błąd co do ryzyka	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	524 781 zł
RWR-12/2023	20.12.2023	SKOK Śląsk	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor SKOK	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – art. 49 ukk	stwierdzenie z zaniechaniem	160 515 zł
DOZIK-18/2023	28.12.2023	Creamfinance Poland Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – nieprzekazywanie na trwałym nośniku informacji przedkontraktowych	stwierdzenie z zaniechaniem	632 029 zł
DOZIK-19/2023	28.12.2023	Creamfinance Poland Sp. z o.o., MDP Finance Sp. z o.o., KIM Finnace Sp. z o.o., JKK Credit Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – rolowanie zadłużenia	stwierdzenie z zaniechaniem	7 649 343 zł

Tabela 3. (cd.)

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
RGD-13/2023	29.12.2023	Szybka Gotówka Sp. z o.o. Gwarant24 Sp. z o.o., Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – rolowanie zadłużenia	stwierdzenie	2 439 851 zł

Źródło: opracowanie własne na podstawie: www.uokik.gov.pl

II. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku

1. Decyzje klauzulowe w sprawie opłat alokacyjnych w umowach ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym UFK

W 2023 r. Prezes UOKiK wydał dwie decyzje dotyczące stosowania niedozwolonych postanowień umownych w zakresie w zakresie tzw. opłat alokacyjnych w ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym wobec Generalli Życie TU S.A. (decyzja DOZIK-3/2023) oraz Viena Life TUnŻ S.A. (decyzja DOZIK-7/2023). UOKiK zarzucał ubezpieczycielom, że stosowali we wzorcach umów indywidualnych lub grupowych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, postanowienia określające opłaty, pobierane w związku z rozwiązaniem przez konsumentów umów ubezpieczenia (w przypadku indywidualnych umów ubezpieczenia) bądź w związku z rezygnacją konsumentów z ubezpieczenia (w przypadku grupowych ubezpieczeń), które pobierane są z wartości rachunku jednostek funduszu kapitałowego.

Chcąc się zabezpieczyć co do zwrotu poniesionych kosztów związanych z dystrybucją i sprzedażą produktu, ubezpieczyciele stosują różnego rodzaju mechanizmy mające na celu zniechęcenie konsumentów do wypowiedzania tych umów przed upływem określonego okresu. Mechanizmy te polegają m.in. na przewidywaniu opłat określających wartości zatrzymywane w przypadku rozwiązania umowy czy też obliczaniu wartości, która zostanie wypłacona konsumentom. Stosowane są różnego rodzaju nazwy (m.in. opłata wstępna, dystrybucyjna czy alokacyjna) i sposoby obliczenia wartości, które w efekcie określają, jaką kwotę zatrzyma przedsiębiorca. Najczęściej wielkości te są definiowane w tabelach opłat stanowiących załącznik do warunków ubezpieczenia. W przypadku ocenianych wzorców określających warunki umów pn. *Invest Life*, spółka zastrzegła w nich tzw. opłatę wstępna, pobieraną w wysokości określonej procentowo części składki, w pierwszym i drugim roku polisy, w wysokości 50% opłacanej składki regularnej. Opłata ta jest pobierana jako procent składki regularnej, pozostała jej część jest zaś zamieniana na jednostki uczestnictwa w wybranym funduszu.

Stosowanie tego rodzaju mechanizmu skutkuje obniżeniem możliwych do zainwestowania środków, jak również wypłacanej konsumentom wartości świadczenia związanej z rozwiązaniem umowy. Jednak, jeżeli ubezpieczający zdecyduje się na wypowiedzenie umowy lub odstąpienie, na podstawie art. 26 ust. 4 *uuir*⁴ nie ma możliwości odzyskania pobranych opłat wstępnych. W ocenie Prezesa UOKiK świadczy to o tym, że opłaty te swoim celem są zbliżone do odstępnego lub opłat likwidacyjnych. Poza tym, mechanizm naliczania opłaty wstępnej jest taki sam, bez względu na wysokość wpłacanych składek. Opłata ta naliczana jest od składek wpłacanych przez konsumentów i pobierana niezależnie od faktycznie poniesionych przez spółkę kosztów.

Postanowienia dotyczące pobierania opłat likwidacyjnych w związku z rozwiązywaniem przez konsumentów umów ubezpieczenia z UFK przed terminem, na który zostały zawarte, zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (klauzula nr 2161, klauzula nr 3834, klauzula nr 4632, klauzula nr 4633, klauzula 5608)⁵. Motywy zaprezentowane w uzasadnieniach orzeczeń, na podstawie których postanowienia te zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru niedozwolonych klauzul umownych, można odpowiednio odnieść do opłaty wstępnej, o której mowa w omawianej decyzji Prezesa UOKiK. Stosowanie w obrocie klauzul o treści zbliżonej do klauzuli wpisanej do rejestru, która mimo innego brzmienia wywołuje takie same skutki, jak klauzula wpisana do rejestru, może godzić w interesy konsumentów, w takim samym stopniu, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Pomniejszanie środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa konsumenta w sytuacji wypowiedzenia umowy, choć nie stoi wprost w sprzeczności z art. 830 § 1 k.c., wywołuje podobne skutki jak czasowe ograniczenie uprawnienia do wypowiedzenia umowy. Dotyczy to zarówno jawnych opłat likwidacyjnych, tzn. takich, które pobierane są w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu referencyjnego, jak i ukrytych „opłat likwidacyjnych”, formalnie niezastrzeżonych w treści umowy ubezpieczenia (czy też OWU), lecz pomniejszających kwotę wypłacanych środków pieniężnych w następstwie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia (tzw. wartość wykupu).

Uszczuplanie ustawowych uprawnień konsumenta należy rozpatrywać również w kategoriach „znaczącej nierównowagi”, o której mowa w art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13. Do jej zaistnienia nie jest konieczne, by koszty obciążające konsumenta na mocy postanowienia umownego miały względem niego istotny ekonomiczny wpływ w świetle kwoty danej transakcji, lecz może ona wynikać z samego faktu wystarczająco poważnego naruszenia sytuacji prawnej, w której konsument, jako strona danej umowy, znajduje się na mocy właściwych przepisów krajowych czy to w postaci ograniczenia treści praw, które mu zgodnie z nimi przysługują na podstawie tej umowy, czy to przeszkody w ich wykonywaniu⁶, Sąd krajowy w celu oceny zaistnienia znaczącej nierównowagi, powinien „brać pod uwagę charakter towarów lub usług, których umowa dotyczy, poprzez odniesienie do wszelkich okoliczności towarzyszących jej zawarciu oraz do wszystkich innych warunków tej umowy⁷”.

⁴ Ustawa dn. 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. 2023 poz. 656); dalej: *uuir*.

⁵ Zob. <https://www.rejestr.uokik.gov.pl/>

⁶ Por. sentencja wyr. TSUE z dn. 16.01.2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (*Constructora Principado S.A.*) i uzasadnienie decyzji nr DOZIK-3/2023.

⁷ Część sentencji wyr. TSUE z dn. 16.01.2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (*Constructora Principado S.A.*).

Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać takie ukształtowanie stosunku prawnego z konsumentem, które powoduje, że w przypadku rozwiązania umowy traci on znaczną część wpłaconych środków. Nieuzasadnione jest obciążanie jego wygórowanymi opłatami, niezwiązanymi z rzeczywistymi kosztami ponoszonymi przez przedsiębiorcę w tym zakresie. Zdaniem Prezesa UOKiK wysokości zatrzymywanej przez spółkę tytułem opłaty wstępnej kwoty nie da się wytłumaczyć koniecznością rozliczenia kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia, tj. kosztami wdrożenia produktu, marżą oraz kosztami akwizycji. Nie można ich uznać za związane z wykonywaniem umowy. Dopiero czynności podejmowane w konsekwencji zawarcia umowy mogą mieć ekwiwalent w zobowiązaniu do zwrotu wydatków poniesionych na ich należyte wykonanie. Mechanizm naliczania opłaty wstępnej jest taki sam bez względu na wysokość wpłaconych składek, a opłata ta naliczana jest od składek wpłacanych przez konsumentów i pobierana niezależnie od faktycznie poniesionych przez spółkę kosztów.

Rażące naruszenie interesów konsumenta przejawia się tu w daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków stron umowy na niekorzyść konsumenta, która skutkuje obciążeniem go ryzykiem związanym prowadzeniem działalności gospodarczej przez spółkę, tj. kosztami oferowania i dystrybucji umów ubezpieczenia z UFK.

W decyzji DOZIK-7, Prezes UOKiK nałożył na Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania klauzul abuzywnych (o którym mowa w art. 23a uokik)⁸, w postaci:

- opublikowania, na koszt Vienna Life SA, na głównej stronie internetowej spółki informacji o decyzji wraz z hiperlinkiem do treści decyzji;
- przyznanie konsumentom rekompensaty w postaci bonusów, które mają stanowić rekompensatę poniesionych kosztów z tytułu opłat wstępnych;
- przesłania konsumentom informacji o bezskuteczności postanowień ww. wzorców umownych w zakresie dotyczącym kalkulowania i pobrania opłaty wstępnej, w postaci adresowanego do nich indywidualnie komunikatu.

W decyzji DOZIK-3/2023 natomiast, stwierdzającej stosowanie przez Generalli Życie TU SA niedozwolonej klauzuli umownej, Prezes UOKiK zakazał ich stosowania i nałożył na ubezpieczyciela karę w wysokości 11 196 788 zł.

2. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących potwierdzenia negocjowania umowy oraz braku zastrzeżeń konsumenta do nich

Prezes UOKiK w 2023 r. wydał jedną decyzję wobec podmiotu sektora pożyczkowego – instytucji pożyczkowej (Money Trade Group Sp. z o.o.), która do wzorca umowy pożyczki stosowała dwie klauzule umowne dotyczące potwierdzenia negocjowania warunków umowy (a tym samym braku jednostronnego narzucenia) i braku zastrzeżeń konsumenta do nich o następującej treści:

- 1) „Pożyczkobiorca oświadcza, że warunki niniejszej umowy były negocjowane przez Strony oraz miał on realny wpływ na poszczególne zapisy umowy, które kształtowane były w odniesieniu do jego indywidualnych potrzeb”.
- 2) „Pożyczkobiorca oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do zawieranej umowy ani nie wnosi do niej żadnych uwag, a umowa jest w pełni zrozumiała”.

⁸ Ustawa z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1689, ze zm.).

W ocenie Prezesa UOKiK przedstawianie konsumentom do potwierdzenia faktu dwustronnego negocjowania warunków umowy (do czego prowadzi stosowanie przedmiotowego postanowienia we wzorcu umowy) jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. W nieuprawniony sposób sugeruje, że postanowienia zamieszczone we wzorcu nie były narzucone, lecz uzgodnione i dobrowolnie przyjęte przez konsumenta, a dodatkowo wskazuje, że poszczególne klauzule umowy kształtowane były w odniesieniu do indywidualnych potrzeb konsumenta. Ta ostatnia okoliczność wskazuje, iż brzmienie klauzuli zostało zredagowane w taki sposób, aby konsumenci nie zgłaszali ewentualnych naruszeń, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik (rodzaj praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowaniu nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru).

Zdaniem Prezesa UOKiK postanowienie to jest podobne do klauzuli wpisanej do rejestru klauzul niedozwolonych pod nr 5440: „Strony ustalają, że indywidualne ustalenia stron zawarte w umowie są jednoznaczne i zrozumiałe dla strony kupującej oraz, że propozycje strony sprzedającej zostały przyjęte bez uwag bądź zmienione w trybie negocjacji przez strony”. Warto zaznaczyć, że oceniając je pod kątem niedozwolonego charakteru, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 14 sierpnia 2012 r. (sygn. akt XVII AmC 357/11) wskazał, iż wprowadzenie do umów tak sformułowanych postanowień tworzy fikcję, iż zostały one uzgodnione indywidualnie, choć wiadomo, że tak nie było, gdyż umowę zawarto z wykorzystaniem wzorca umowy. Przedsiębiorca ma wskutek tego prawo do wyłącznej interpretacji postanowień umowy poprzez przyjęcie, że postanowienia są zrozumiałe, a ponadto stawia go to w korzystniejszej pozycji, ponieważ przerzuca na konsumenta obowiązek udowodnienia, że postanowienia wzorca umowy nie były uzgodnione indywidualnie. W ocenie Prezesa UOKiK, tezy te można odnieść wprost także do postanowienia z w analizowanej decyzji. Wprowadza ono rażącą nierównowagę pomiędzy uprawnieniami instytucji pożyczkowej i konsumenta, na niekorzyść słabszej strony stosunku obligacyjnego. Kwestionowane postanowienie narzuca bowiem nadanie waloru uzgodnionych, a przy tym zaakceptowanych przez konsumenta, wszystkim postanowieniom umowy. W przypadku zaś ewentualnego sporu sądowego zwalnia przedsiębiorcę z obowiązku dowodzenia indywidualnego uzgadniania poszczególnych postanowień umowy. Tym samym, konsument godzi się na wszelkie, nawet skrajnie niekorzystne dla niego warunki zawieranej umowy. Służy to zniekształceniu wyobrażenia konsumenta o przysługujących mu prawach, stanowiąc, z jednej strony, rażące naruszenie interesów konsumenta, a z drugiej zaś – preferuje interesy przedsiębiorcy.

Natomiast druga ze wskazanych klauzul, o treści: „Pożyczkobiorca oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do zawieranej umowy ani nie wnosi do niej żadnych uwag, a umowa jest w pełni zrozumiała”, w ocenie Prezesa UOKiK jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów oraz dobry obyczaj, gdyż konsument powinien mieć możliwość swobodnego złożenia oświadczenia dotyczącego jego osoby oraz stanu faktycznego w związku z zawieraną umową. Tymczasem omawiane postanowienie jest odgórnym oświadczeniem konsumenta narzuconym wraz z zawarciem umowy pożyczki. Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na tym, że instytucja pożyczkowa, stosując kwestionowane postanowienie, dąży

do wyeliminowania możliwości powołania się przez konsumenta na okoliczność niezrozumienia postanowień zawieranej umowy. Służy ona również wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania wskazanej w postanowieniu okoliczności, skoro sam podpisał, że nie ma żadnych zastrzeżeń i uwag do zawartej umowy, potwierdzając także, że jest ona dla niego w pełni zrozumiała. Klauzula ta może wprowadzać konsumenta w błąd co do zakresu jego uprawnień, gdyż pożyczkodawca w sposób celowy zredagowała ją w takiej formie, aby wyrobić w konsumentach przekonanie o braku możliwości kwestionowania ich poszczególnych postanowień oraz dochodzenia swych roszczeń na drodze sądowej.

Przedmiotowe postanowienie ogranicza znaczenie rzeczywistej woli konsumenta poprzez narzucenie określonych rozwiązań we wzorcu umowy. Konsument może bowiem zawrzeć umowę pożyczki w określonym kształcie – z kwestionowanym postanowieniem w swej treści – albo może odstąpić od zawarcia umowy. Jediną alternatywą dla konsumenta w takiej sytuacji jest odstąpienie od zawarcia umowy ze spółką. Konsument, który przeszedł pozytywnie weryfikację zdolności kredytowej i zawiera umowę ze spółką mogli już nie być jednak zainteresowani taką alternatywą, dlatego kosztem zawarcia umowy i pozyskania kapitału godzą się na stosowanie kwestionowanego postanowienia.

3. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących wyłączenia odpowiedzialności z powodu wystąpienia „siły wyższej”

Prezes UOKiK wydał jedną decyzję (RŁO-8/2023) zobowiązującą wobec przedsiębiorcy (dom maklerski) z sektora inwestycyjnego (XTB S.A.) w sprawie stosowania w regulaminie świadczenia usług wykonywania zleceń nabycia i zbycia papierów wartościowych i praw majątkowych niedozwolonych klauzul umownych dotyczących zwolnienia się z odpowiedzialności przez przedsiębiorcę wobec konsumenta w przypadku awarii systemów informatycznych czy łączności internetowej, traktowanych jako „siła wyższa”.

Kwestionowane postanowienia stanowiły, iż dom maklerski może ze skutkiem natychmiastowym zawiesić świadczenie usług dotyczących konkretnego rynku lub konkretnego OMI (Instrument Finansowego Rynku Zorganizowanego) w całości lub w części. Zawierały one przykładowy katalog sytuacji, które przedsiębiorca uznawał za okoliczności, stanowiące przesłanki do wyłączenia odpowiedzialności za zawieszenie świadczenia usług. Był to katalog otwarty, na co wyraźnie wskazywało wyrażenie „w szczególności”, w związku z czym okoliczności w nim wymienione miały jedynie charakter przykładowy, co oznaczało, że XTB mógł rozszerzająco interpretować przesłanki wyłączenia swojej odpowiedzialności, a tym samym umożliwić objęcie także innych okoliczności, za które powinien ponosić odpowiedzialność w świetle przepisów ogólnych kodeksu cywilnego. Postanowienia z analizowanej decyzji stwarzały również wątpliwości interpretacyjne, gdyż nie każda awaria powstała z przyczyn niezależnych od XTB, zwalniała spółkę z odpowiedzialności. W opinii Prezesa UOKiK przypadków awarii systemów telekomunikacyjnych, oprogramowania, sprzętu lub systemów informatycznych nie można automatycznie zaliczyć do okoliczności nie-emożliwych do przewidzenia, których skutkiem przedsiębiorca nie jest w stanie przeciwdziałać. W przypadku prowadzenia działalności gospodarczej, obejmującej świadczenie usług maklerskich w kanale online, wskazane w klauzulach przypadki można zakwalifikować jako normalne ryzyko gospodarcze, za które odpowiedzialność nie może być przenoszona na konsumenta.

Jednakże w pewnych okolicznościach brak możliwości świadczenia usług może być skutkiem zdarzeń, które wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy na podstawie siły wyższej definiowanej jako zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia. Dlatego sformułowanie w kwestionowanej klauzuli katalogu okoliczności, za które XTB nie ponosi odpowiedzialności, w sposób przykładowy (otwarty) mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości dochodzenia swoich praw. Postanowienie umowy nie może wyłączyć stosowania przepisów kodeksu cywilnego, a tym samym w praktyce uniknięcia odpowiedzialności odszkodowawczej wobec konsumenta.

Czynność przyjmowania i wykonywania składanych przez klienta XTB dyspozycji należała do podstawowych zobowiązań domu maklerskiego w chwili podpisania z konsumentem umowy o świadczenie usług brokerskich. Zgodnie z reżimem odpowiedzialności kontraktowej, dom maklerski jest zobowiązany naprawić szkodę wynikłą z niewykonania zobowiązania, jeżeli jest to następstwem okoliczności, za które odpowiada. Zakres takich okoliczności obejmuje przede wszystkim działania i zaniechania własne przedsiębiorcy noszące znamiona winy (tzn. zachowania umyślne lub będące skutkiem niedołożenia należytej staranności), ale również działania lub zaniechania osób, z których pomocą wykonuje zobowiązanie (art. 474 k.c.).

W ocenie Prezesa UOKiK taka sytuacja, jak awaria lub konieczność przeprowadzenia modernizacji oprogramowania nie stanowi okoliczności zwalniającej od odpowiedzialności w przypadku powstania szkody na skutek nienależytego wykonania zobowiązania. Nawet jeśli awaria może być spowodowana przez okoliczności, za które XTB nie ponosi odpowiedzialności, przedsiębiorca może odpowiadać za przerwy w świadczeniu usług, które występują w konsekwencji takiej awarii. W sytuacji prowadzenia działalności gospodarczej, obejmującej świadczenie usług maklerskich w kanale online, przypadki awarii technicznych wymienione w kwestionowanych postanowieniach należało zakwalifikować jako normalne ryzyko gospodarcze, za które odpowiedzialność nie może być przenoszona na konsumenta. Dom maklerski, prowadząc działalność gospodarczą, powinien zatem posiadać odpowiednio rozwiniętą infrastrukturę informatyczno-techniczną, przygotowaną na wystąpienie sytuacji awaryjnych i pozwalającą na nieprzerwane świadczenie usług. Drugie z zakwestionowanych postanowień regulaminu rozszerzało pojęcie „siły wyższej” o okoliczności, które zgodnie z doktryną i orzecznictwem nie spełniały przesłanek uznania ich za siłę wyższą. Tym samym w opinii Prezesa UOKiK zakwestionowana klauzula była w istocie postanowieniem wyłączającym odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkody, jakie mogą powstać na skutek okoliczności, które nie mogą zostać uznane za podstawę do jej wyłączenia. Przypadków awarii systemów informatycznych, sprzętu komputerowego, łącza internetowego lub systemów telekomunikacyjnych nie można określić jako zdarzenie nadzwyczajne, pochodzące z zewnątrz, niezależne od woli uprawnionego, którego nie można przewidzieć ani nie można mu zapobiec przy dołożeniu najwyższego stopnia staranności. XTB, prowadząc działalność gospodarczą opartą na świadczeniu usług brokerskich kanałem internetowym, powinien posiadać odpowiednio rozwiniętą infrastrukturę informatycznotechniczną, przygotowaną na wystąpienie sytuacji awaryjnych, w sposób umożliwiający nieprzerwane świadczenie usług.

Na podstawie kwestionowanego postanowienia klient XTB mógł zostać narażony na straty finansowe, powstałe bezpośrednio na skutek nieprzewidywalnego braku możliwości zrealizowania w danym czasie dyspozycji zakupu bądź sprzedaży określonych instrumentów finansowych.

Brak takiej możliwości mógł być spowodowany wystąpieniem okoliczności, za które dom maklerski ponosi odpowiedzialność. W analizowanym przypadku rażąco naruszenie interesów konsumentów zdaniem Prezesa UOKiK polegało na pozbawieniu konsumentów lub utrudnieniu możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, gdyż spółka wyłączała odpowiedzialność z tytułu zaistnienia okoliczności, które w świetle obowiązującego prawa nie stanowią podstawy do takiego wyłączenia.

W toku postępowania, na podstawie art. 23c ust. 1 uokik, XTB SA zobowiązała się do przekazania na rachunki klientów kwot objętych odrzuconymi reklamacjami (na podstawie zakwestionowanych klauzul) wraz z odsetkami, jak również zobowiązała się do podjęcia działań mających na celu poinformowanie konsumentów o bezskuteczności tych postanowień. Ponadto spółka zobowiązała się do publikacji oświadczenia informującego o wydanej w sprawie decyzji na swojej stronie internetowej oraz poinformowania konsumentów o utracie mocy obowiązującej zakwestionowanych klauzul abuzywnych.

W ocenie Prezesa UOKiK zaproponowane przez spółkę zobowiązanie nie budziło zastrzeżeń, jego treść była jednoznaczna i precyzyjna oraz zmierzało do usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania klauzul abuzywnych (art. 23a uokik). Realizacja przez XTB zobowiązania pozwoli osiągnąć cele postępowania poprzez zwrot konsumentom, których reklamacje nie zostały uwzględnione z uwagi na postanowienia, co skutkowało wydaniem przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązującej na podstawie art. 23c ust. 1 uokik.

III. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku

1. Decyzje w sprawach stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd

Zgodnie z tabelą 3 Prezes UOKiK w 2023 r., w odniesieniu do rynku usług finansowych wydał sześć decyzji w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stanowiących nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, przy czym trzy z nich dotyczyły podmiotów sektora usług inwestycyjnych (Aforti Holding SA, Wealth Empire Organisation Sp. z o.o.; Jakub Leśniewski Total Finance)⁹, dwie sektora pożyczkowego (Dziesiątka Finanse SA, Wonga.pl Sp. z o.o.)¹⁰, a jedna została wydana wobec pośrednika ubezpieczeniowego (Ubea Sp. z o.o.)¹¹. W pięciu decyzjach wydanych w 2023 roku Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez przedsiębiorców funkcjonujących na rynku finansowym nieuczciwych praktyk rynkowych z jednoczesnym zaniechaniem, a w jednym przypadku wydał decyzję zobowiązującą.

Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2023 poz. 845; dalej: upnpr) zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Jak stanowi art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także

⁹ Dec. RWR-6/2023, RŁO-4/2023, RŁO-5/2023.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Dec. RWR-7/2023.

stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Definicję praktyki rynkowej zawiera natomiast art. 2 pkt 4 upnr, uznając za taką działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

W tym kontekście, bez wątplenia działania Ubea, sprowadzające się do zamieszczania na stronach internetowych treści reklamowych odnoszących się do oferowanych usług, mieszczą się w definicji praktyki rynkowej. Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnr za praktykę rynkową uznaje się działanie wprowadzające w błąd, jeżeli w jakikolwiek sposób powoduje ono lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 upnr, „wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji” oraz „rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd”. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji (art. 5 ust. 4 upnr). Interpretując zatem pojęcie „praktyki wprowadzającej w błąd”, należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe.

W decyzjach wobec Aforti Holding SA¹², Dziesiątka Finanse Sp. z o.o.¹³, Wealth Empire Organisation Sp. z o.o.¹⁴ oraz Jakub Leśniewski Total Finance¹⁵, Prezes UOKiK zarzucił wskazanym przedsiębiorcom stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych w postaci wprowadzenia konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do bezpieczeństwa środków pieniężnych przekazywanych przedsiębiorcom przez konsumentów oraz gwarancji osiągnięcia zysku, co mogło spowodować podjęcie przez nich decyzji dotyczącej przekazania swoich środków pieniężnych, której inaczej by nie podjęli. Dodatkowo spółce Aforti Holding Prezes UOKiK zarzucił wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez postępowanie się w relacjach z konsumentami wekslem w sposób sprzeczny z jego funkcją, co może zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów przez podjęcie decyzji co do przekazania spółce środków, a przedsiębiorcy Jakub Leśniewski Total Finance zarzucono przekazywanie konsumentom w trakcie zawierania umowy nieprawdziwych informacji dotyczących pojazdu wskazanego w tej umowie. Obie ostatnie praktyki dotyczą wprowadzenia w błąd co do przedmiotu oferowanych inwestycji (weksle inwestycyjne i pojazdy). Wskazane podmioty oferowały inwestycje polegające na: nabyciu przez konsumentów praw do wierzytelności przyszłych, związanych z toczącymi się lub mającymi się rozpocząć postępowaniami sądowymi przeciwko bankom; emitowały swoje własne obligacje korporacyjne bądź inwestycje w postaci nabycia pojazdu i oddaniu go w odpłatny najem. Co do zasady inwestycje te były obarczone wysokim poziomem ryzyka, a praktyki przedsiębiorców polegały na przekazywaniu konsumentom w kierowanych do nich komunikatach zawartych na stronach internetowych nieprawdziwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i brak ryzyka w odniesieniu do

¹² Dec. RWR-6/2023.

¹³ Ibidem.

¹⁴ Dec. RŁO-4/2023.

¹⁵ Dec. RŁO-5/2023.

oferowanych inwestycji. W komunikatach na stronach internetowych podkreślano gwarantowany zysk, gwarancję zwrotu środków czy stabilność inwestycji.

W przypadku inwestycji w przyszłe wierzytelności sugerowano, że sprawy były na zaawansowanym etapie umożliwiającym przewidzenie z dużym prawdopodobieństwem wyniku rozstrzygnięcia sporu, a ocena prawdopodobieństwa pochodziła od konkretnego podmiotu profesjonalnego zaangażowanego w prowadzenie sprawy. Oferowane inwestycje były obciążone ryzykiem związanym z niepewnością co do rozstrzygnięcia sporu z bankami, wobec których zgłaszane były roszczenia. W opinii Prezesa Urzędu ryzyko inwestycyjne w przedmiotowej sprawie związane było zarówno bezpośrednio z przedsiębiorcą, jak i ze znaczącym stopniem niepewności odzyskania przez niego kosztów i innych należności wynikających z finansowanych spraw dochodzenia roszczeń od banków. W chwili zawierania umów inwestycyjnych (z konsumentami) roszczenia te nie miały charakteru zobowiązań wynikających z prawomocnych wyroków sądów czy zawartych ugód. Podkreślenia wymaga fakt, że przedmiotem umowy inwestycyjnej było nabycie prawa do wierzytelności przyszłej, czyli wierzytelności, które nie istnieją jeszcze w chwili dokonywania przelewu wierzytelności. W związku z powyższym, konsument/inwestor ponosił zatem znaczne ryzyko utraty części lub całości zainwestowanych środków. Dlatego dostępne na portalach społecznościowych i stronach internetowych komunikaty o bezpieczeństwie i niewystępowaniu ryzyka braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych Prezes UOKiK uznał za nieprawdziwe. Ryzyko utraty całości lub części zainwestowanych środków istniało, było znaczne co więcej w części przypadku to ryzyko się zmaterializowało.

Z kolei przedsięwzięcie oferowane przez Aforti Holding oraz Dziesiątka Finanse miało niezwykle skomplikowany charakter ekonomiczny i prawny. Efektywność inwestycji konsumenta zależała od wielu niezależnych od niego czynników. W takiej sytuacji wyczerpująca ocena charakteru projektu wymagała uwzględnienia wielu aspektów, często wiążących się ze specjalistyczną wiedzą z zakresu prawa oraz finansów. Trudno wymagać, aby przeciętny konsument – którym niekoniecznie będzie osoba mająca na co dzień styczność z zagadnieniami prawno-ekonomicznymi – posiadała wyczerpującą wiedzę dotyczącą cech stosunku wekslowego, sposobu dochodzenia roszczeń z weksla, specyfiki działalności grupy Aforti działającej w obszarze usług finansowych, a także skutków wyłączenia stosowanego przez spółkę papieru wartościowego spod definicji „instrumentu finansowego”. Spółki pozyskiwały finansowanie, oferując konsumentom tzw. weksle inwestycyjne. Weksel wydawany przez jest przez jego wystawcę w celu uzyskania lub zabezpieczenia długu, który zaciąga lub zaciągnął. Jednak spółki nadawały mu inny charakter. Analiza materiału dowodowego wskazała, że podstawowy stosunek prawny zawierany pomiędzy konsumentami a spółkami miał charakter umowy pożyczki, jednak był on „ukrywany” przez przedsiębiorców, którzy wekslowi nadawali funkcję „inwestycyjną”. Weksle wykorzystywane były przez spółki do pozyskania środków pieniężnych w celu finansowania obranej strategii rozwoju grup kapitałowych. W efekcie, pozyskiwanie przez nie środków pieniężnych następowało przy przerzuceniu na konsumentów całości ryzyka kredytowego. Opisany mechanizm powodował, że na spółkach nie ciążyły żadne obowiązki, które co do zasady obowiązują w przypadku pozyskiwania przez przedsiębiorców kapitału od konsumentów poprzez narzędzia wystandaryzowane, dostosowane prawnie i ekonomicznie do takiej roli. Dlatego w opinii Prezesa Urzędu praktyka ta była nieuczciwa, gdyż naruszała ukształtowany na rynku dobry obyczaj pozyskiwania przez przedsiębiorców

kapitału przy wykorzystaniu do tego celu odpowiednich papierów wartościowych. Analiza stanu faktycznego sprawy w toku postępowania wskazała, że weksle wykorzystywane były analogicznie do funkcji i celu obligacji korporacyjnych. Zasadniczą różnicą pomiędzy „oferą wekslową” a obligacjami jest to, iż te ostatnie – w przeciwieństwie do weksli własnych – stanowią instrumenty finansowe i stosuje się do nich przepisy ustawy o obrocie instrumentami finansowymi¹⁶. Istotne jest również, że „oferta wekslowa” została skonstruowana na podobieństwo obligacji korporacyjnych. Posługiwano się przy tym wekslem, to jest papierem wartościowym z zasady utożsamianym z ustanowieniem silnego zabezpieczenia praw wierzyciela. Spółki dawały niesłuszne podstawy do odczytywania przedsięwzięcia jako inicjatywy podobnej pod względem charakteru do inwestycji w instrumenty finansowe, funkcjonujących w reżimie przepisów uoif i uop¹⁷. Konstrukcja oferty miała bowiem na celu zbliżyć oferowany produkt do tych instrumentów, stwarzając w ten sposób pozór zapewnienia ochrony interesów kapitałodawcy właściwy dla rynku kapitałowego. Jednak weksle – w przeciwieństwie do obligacji – nie podlegają uregulowaniom uoif, co w sposób znaczący zmniejszało ich bezpieczeństwo jako instrumentu inwestycyjnego.

Jednocześnie w swoich przekazach marketingowych Aforti Holding i Dziesiątka Finanse zachęcały konsumentów do zaangażowania kapitału w oferowane przedsięwzięcie, zamieszczając w przesyłanych wiadomościach, w sposób bezpośredni, informacje o gwarancji osiągnięcia zysku, co było informacją nieprawdziwą. Spółka, wskazując na możliwość uzyskania przez konsumentów stałego zysku, a przy tym określając w sposób bezwarunkowy jego wysokość, rozpowszechniała nieprawdziwe informacje o gwarancji jego uzyskania.

Z kolei w przypadku przedsiębiorcy Jakub Leśniewski Total Finance, Prezes UOKiK uznał za nieuczciwe praktyki polegające na przekazywaniu konsumentom, w związku z proponowaniem zawarcia umowy na podstawie wzorca: „umowa inwestycyjna”, nieprawdziwych informacji wskazujących na pewny zysk, a tym samym na bezpieczeństwo i niewystępowanie ryzyka w postaci braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych w odniesieniu do określonej w tej umowie inwestycji polegającej na zakupie pojazdu i oddaniu go w najem w zamian za comiesięczny czynsz. Konsumentom były przedstawiane informacje o możliwości uzyskania znacznego zysku, jeśli zdecydowałiby się na podpisanie umowy. Przedsiębiorca podkreślał, że konsument nie musi się o nic martwić, wszystkim bowiem zajmuje się przedsiębiorca, konsument zaś ma tylko czekać na comiesięczny wpływ i liczyć zyski z najmu pojazdu bądź pojazdów. W ocenie Prezesa UOKiK praktyka mogła wprowadzać konsumentów w błąd, ponieważ informacje udzielane w toku oferowania inwestycji były nieprawdziwe, gdyż konsument otrzymywał od przedsiębiorcy jednoznaczny komunikat wskazujący na bezpieczeństwo inwestycji. W procesie zawierania umowy konsument nie był informowany o tym, że inwestycja może wygenerować straty. Informacja taka nie pojawiała się nawet na wyraźne pytanie konsumenta. W opinii organu ochrony konsumentów prezentowane informacje dotyczące bezpieczeństwa umowy nazywanej „umową inwestycyjną” miały na celu zniwelować obawy konsumentów i skłonić ich do zawarcia umowy, mimo że przedsiębiorca nie wprowadził żadnych mechanizmów, które gwarantowałyby konsumentom brak straty zainwestowanych środków. Ponadto Prezes UOKiK zarzucił przedsiębiorcy, że na etapie zawierania umowy

¹⁶ Ustawa z dn. 29.07.2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. 2023 poz. 646); dalej: uoif.

¹⁷ Ustawa z dn. 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (t.j. Dz. U. 2022 poz. 2554); dalej: uop.

wprowadzał konsumentów w błąd m.in. poprzez przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji identyfikujących pojazd bądź pojazdy, tj. numeru VIN pojazdu, marki pojazdu, jego modelu i roku produkcji. Na fakturze oraz w umowie, która miała zostać podpisana przez konsumenta wskazywano bowiem numer VIN pojazdu, mimo że pojazdy nie zostały jeszcze zakupione, nie były w dyspozycji przedsiębiorcy i nie mogły stać się własnością konsumenta po zawarciu przez niego umowy i wniesieniu opłaty.

Z kolei decyzja nr RWR-7/2023 została wydana wobec Ubea Sp. z o.o. – agenta ubezpieczeniowego prowadzącego działalność przy wykorzystaniu internetowego serwisu pod adresem <https://ubea.pl>, który zajmuje się pośrednictwem w sprzedaży ubezpieczeń, głównie ubezpieczeń OC dla samochodów osobowych zarejestrowanych prywatnie na osoby fizyczne. W materiałach reklamowych, zamieszczanych na Facebooku oraz Google (w tym serwis YouTube, będącym częścią Google) spółka informowała konsumentów, że zaoferuje „na 100%” najtańsze OC. W przeciwnym wypadku konsument otrzyma kwotę 300 zł. Tymczasem, na podstawie otrzymanego sygnału konsumentenckiego oraz analizy informacji w Internecie stwierdzono, że w przypadku znalezienia przez konsumenta tańszej oferty umowy ubezpieczenia OC, spółka nie wypłacała obiecanych 300 zł. Ubea informowała, że gratyfikacja ta nie zostanie wypłacona, ponieważ nie zostały spełnione pozostałe warunki ujęte w „REGULAMINIE PROMOCJI BON 300 ZŁ” (dalej: Regulamin). Dopiero wówczas – po rozmowie lub wymianie e-maili z konsultantem – konsument dowiadywał się, że istnieje Regulamin, który nie był udostępniony konsumentom. Ponadto na stronie internetowej spółki podawano takie informacje, jak np. „Oferty 20 firm w 60 sekund”, na profilu na Facebooku informowano zaś: „1 klik i ... 12 ofert OC/AC”. Konsumenty, chcąc obliczyć za pomocą funkcjonalności porównywarki Ubea oferty ubezpieczeń OC/AC, byli informowani m.in., że „[p]rzy pomocy Ubea.pl poznasz ceny ubezpieczenia” w 13 towarzystwach ubezpieczeniowych. Jednak w toku postępowania Ubea wskazała, że kalkulator online pozwala na bezpośrednie obliczenie na stronie internetowej ofert 6 ubezpieczycieli. Pierwsza z przypisanych spółce praktyk polega na stosowaniu nieuczciwej praktyki, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 4 upnpr, poprzez rozpowszechnianie na stronach internetowych informacji sugerujących, że wystarczającym dla uzyskania gratyfikacji finansowej w kwocie 300 zł jest obliczenie przez konsumentów – użytkowników serwisu ubea.pl – na tzw. kalkulatorze OC/AC dostępnym pod adresem ubezpieczenia OC auta i przedstawienie tańszej oferty od ubezpieczyciela, niż ta obliczona przez ww. porównywarkę. W toku postępowania ustalono, że do konsumenta kierowany był jednoznaczny i kategoriyczny komunikat, np. „300 zł dla Ciebie, jeśli znajdziesz tańsze OC”. Tak skonstruowana reklama miała istotny wpływ na podejmowanie przez konsumentów decyzji. Z materiału dowodowego wynikało, że konsumenci pod wpływem błędnego przekazu reklamowego inicjowali kontakt ze spółką. W opinii Prezesa Urzędu przeciętny konsument, będący odbiorcą kampanii reklamowej spółki, po zapoznaniu się z informacjami udostępnionymi na stronie internetowej Ubea, miał prawo spodziewać się, iż podane przez spółkę informacje dotyczące „promocji BON na 300 zł” są wystarczające dla otrzymania oferowanej przez nią gratyfikacji. Warunki promocji, w ocenie Prezesa UOKiK zostały tak skonstruowane, by maksymalnie utrudnić otrzymanie promowanej gratyfikacji. O rzeczywistym braku możliwości wypełnienia warunków określonych w Regulaminie świadczy to, że w trakcie trwania kampanii ani razu nie wypłacono konsumentom bonifikaty w wysokości 300 zł. Druga z przypisanych pośrednikowi praktyk polegała na stosowaniu nieuczciwej praktyki

(art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr), poprzez wprowadzające w błąd rozpowszechnianie na prowadzonych przez niego stronach internetowych nieprawdziwych informacji wskazujących, że tzw. kalkulator Ubea posiada funkcjonalność, która – w zależności od wersji komunikatu – pozwala na porównanie ofert polis OC/AC 10, 12, 13, 17 czy 20 firm ubezpieczeniowych. Przekazywane przez spółkę informacje były nieprawdziwe, ponieważ kalkulator miał możliwość obliczenia ofert jedynie 6 ubezpieczycieli. Poprzez przekazywanie tych nieprawdziwych informacji spółka naruszyła podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go informacji co do rzeczywistej liczby ubezpieczycieli, których oferty uwzględnia udostępniona przez Ubea funkcjonalność porównywarki OC.

W ocenie Prezesa Urzędu, we wszystkich z analizowanych sprawach zachodziły przesłanki do wymierzenia kar pieniężnych. Oceniając okoliczności stosowania praktyk, Prezes UOKiK uznał, że miały one charakter długotrwały¹⁸, znaczny zasięg terytorialny, a ich działania miały charakter umyślny i wskazywały na przemyślaną strategię. We wskazanych decyzjach (z wyjątkiem decyzji RWR-7/2023) Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność łagodzącą w postaci dobrowolnego zaniechania praktyki przed wydaniem decyzji.

Natomiast w decyzji DOZIK-9/2023 Prezes UOKiK uprawdopodobnił, że Wonga.pl Sp. z o.o., mogła wprowadzać konsumentów w błąd w treściach przekazów reklamowych. Materiał reklamowy stosowany w ramach promocji „Gwarancja najtańszej szybkiej pożyczki ratalnej online” mógł wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do rzeczywistej korzyści wynikającej z promocji, a także jej dostępności. Przekaz reklamowy został tak skonstruowany, by wywołać u konsumenta przekonanie, że jeżeli zdecyduje się na zawarcie umowy ze spółką, otrzyma najtańszy kredyt konsumencki dostępny na rynku. Spółka nie tylko używała nieprawdziwego hasła, ale także w żadnym miejscu nie wskazała, jakie są prawdziwe warunki udzielenia gwarancji. Z Regulaminu, wynikało, że konsument zobowiązany był do monitorowania rynku usług pożyczkowych i weryfikowania czy inny podmiot udziela kredytu konsumenckiego, który spełni warunki promocji. W ocenie Prezesa Urzędu spółka, używając zwrotu „najtańszy”, sugerowała, że w jej ofercie znajduje się oferta kredytu konsumenckiego, którego całkowity koszt jest najniższy w odniesieniu do ofert konkurencyjnych. Użycie tego zwrotu precyzowały dopiero postanowienia regulaminu, z których wynikało, że całkowity koszt kredytu konsumenckiego oferowany przez spółkę może być – o ile konsument przedstawi odpowiednie dokumenty – obniżony o kwotę różnicy pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki udzielonym przez spółkę a całkowitym kosztem pożyczki wynikającej z oferty innej instytucji pożyczkowej, a obniżenie całkowitego kosztu pożyczki nie może przekroczyć kwoty naliczonej prowizji na dzień dokonania obniżki. W ocenie Prezesa Urzędu, jeżeli w materiałach informujących o promocji spółka w sposób jednoznaczny poinformowałaby konsumenta, że istotą promocji „Gwarancja najniższej pożyczki ratalnej online”, zgodnie z Regulaminem, jest jedynie możliwość obniżenia całkowitego kosztu kredytu, o ile przedstawiłby formularz informacyjny lub ofertę kredytu konsumenckiego innej instytucji pożyczkowej, to konsument mógłby się nie zdecydować na zawarcie umowy ze spółką. W związku z tym, jej działanie mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta i spowodować podjęcie decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

¹⁸ Z wyjątkiem praktyki opisanej w dec. RŁO-4/2023 – w której Prezes UOKiK nie dopatrył się długotrwałości stosowania praktyki.

W związku z tym, że w toku postępowania spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej (zgodnie z art. 28 uokik), Prezes Urzędu wydał decyzję zobowiązującą. Zgodnie z treścią zobowiązania konsumentom, którzy w okresie trwania akcji promocyjnej „Gwarancja najtańszej szybkiej pożyczki ratalnej online”, tj. od dnia 11 maja 2016 r. do dnia 7 listopada 2016 r. zawarli ze spółką ramową umowę pożyczki jako nowi klienci spółki oraz zaciągnęli jako pierwszą pożyczkę ratalną, przysługiwać miała rekompensata, która miała zostać przekazana na rachunek bankowy w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Dopełnieniem tego zobowiązania miało być opublikowanie odpowiedniego oświadczenia stronie internetowej spółki wraz z przekierowaniem do treści decyzji na stronie internetowej Urzędu.

2. Decyzje w sprawie tzw. ustawowych wakacji kredytowych w odniesieniu do kredytów hipotecznych

Zgodnie z tabelą 3 Prezes UOKiK w 2023 r. wydał trzy decyzje wobec banków, w których stwierdził stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez ograniczenie możliwości składania przez konsumentów wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, zgodnie z art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom¹⁹ (ufs). Ustawa ta weszła w życie w dniu 29 lipca 2022 r. i umożliwiła konsumentom zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego udzielonego w walucie polskiej (tzw. wakacje kredytowe). W myśl art. 73 ust. 5 ufs wniosek konsumenta o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego może być złożony w formie pisemnej albo elektronicznej, w tym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej. Interpretując ten przepis określający wymiar przysługującego konsumentom zawieszenia spłaty kredytu (sumarycznie 8 miesięcy), należy stwierdzić, iż konsument ma ustawowe uprawnienie do złożenia jednego wniosku o zawieszenie spłaty, obejmującego dowolną kombinację okresów wskazanych w art. 73 ust. 3, za pośrednictwem wybranej przez niego formy – papierowej albo elektronicznej, w tym poprzez bankowość elektroniczną. Prezes UOKiK, na podstawie informacji uzyskanych w drodze urzędowego monitoringu, ustalił, że konsumenci, którzy byli klientami dwóch banków (BNP Paribas S.A., Getin Noble Bank) nie posiadali możliwości złożenia wniosku w bankowości elektronicznej. W przypadku Banku Pocztowego, Prezes UOKiK ustalił, że bank od dnia 29 lipca 2022 r. umożliwiał konsumentom składanie wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego poprzez system bankowości elektronicznej, za pośrednictwem predefiniowanego formularza, w którym konsumenci mogli wybrać zawieszenie spłaty maksymalnie na 4 miesiące 2022 roku. Widniejący w systemie informatycznym banku formularz wniosku nie pozwalał wybrać okresów przypadających w 2023 roku. Wybór był możliwy w formie pola do zaznaczenia, tzw. checkboxu. Dodatkowo, w przypadku zawieszenia spłaty na odrębne okresy miesięczne, które nie występowały bezpośrednio po sobie, bank wymagał od konsumentów złożenia odrębnych wniosków osobno dla każdego okresu zawieszenia. Przedmiotowy formularz stanowił dla konsumentów jedyny sposób złożenia wniosku drogą bankowości elektronicznej. Od dnia 18 października 2022 r. bank udostępnił konsumentom możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, obejmujących również okresy przypadające na 2023 rok.

¹⁹ Dz. U. 2022 poz. 1488.

W przypadku BNP Paribas, konsumenci nie mieli możliwości złożenia poprzez bankowość elektroniczną wniosku na okres inny niż 1 lub 2 miesiące III kwartału 2022 r., w tym nie było możliwości złożenia jednorazowego wniosku na cały, wskazany ustawą okres. Bank deklarował, że konsumenci mogą złożyć w formie pisemnej wnioski na cały okres określony w ustawie, niemniej jednak ustawa ustanowiła konieczność udostępnienia możliwości złożenia wniosku za pośrednictwem bankowości internetowej.

Z kolei Getin Noble Bank SA²⁰ stosował w okresie od 29 lipca 2022 r. do 15 września 2022 r. w bankowości elektronicznej predefiniowany wniosek, który dawał możliwość zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego jedynie na miesiące przypadające w danym kwartale. We wniosku konsument mógł wybrać zawieszenie spłaty na 1 lub 2 miesiące w III kwartale 2022 r. (wybór w formie „checkboxu”). Wnioski w systemie bankowości elektronicznej dla danego kwartału były dostępne dla kredytobiorców na 14 dni przez jego rozpoczęciem. W przedmiotowej sprawie bank od 16 września 2022 r. zaczął udostępniać wnioski o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego na wszystkie dostępne okresy zawieszenia. Uprawnieni konsumenci mogli od tej daty składać takie wnioski zarówno drogą bankowości elektronicznej, jak i na pomocniczych formularzach dostępnych w placówkach bankowych, wobec czego Prezes UOKiK uznał zarzucaną praktykę za zaniechaną.

Zaznaczyć trzeba, że praktyki wskazanych banków odbiegały od większości kredytodawców, którzy w tożsamym czasie zapewnili technologiczne rozwiązania umożliwiające złożenie wniosku na dowolny lub pełen okres. Z uwagi na to Prezes UOKiK uznał stopień naruszenia jako umiarkowany, a okres stosowania praktyki za krótkotrwały. Ustalając kary pieniężne, Prezes UOKiK uznał za okoliczność zaniechanie stosowania praktyki w toku postępowania, jak również efektywną współpracę banków na etapie postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w postaci oferowania wyjaśnień wykraczających poza zakres wezwań i inicjowanie organizacji spotkania roboczego w celu wypracowania korzystnego dla konsumentów rozwiązania.

3. Decyzje w sprawie wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za niedozwolone

Zgodnie z tabelą 3 Prezes UOKiK w 2023 r. wydał dwie decyzje wobec banków (Deutsche Bank Polska SA, Raiffeisen Bank International AG) w sprawie wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za niedozwolone. Deutsche Bank Polska SA wprowadzał w błąd konsumentów, przysyłając im informacje o jednostronnych zmianach postanowień dotyczących Tabeli opłat i prowizji (dalej: TPiO), w sytuacji gdy nie był uprawniony do takich zmian, ponieważ spełniają one cechy postanowień niedozwolonych²¹. Konsumenci, w opinii Prezesa UOKiK, mogli nie mieć świadomości abuzywności pierwotnych postanowień umowy, gdyż po otrzymaniu od banku informacji o zmianie TPiO mogli przyjąć, że taka zmiana jest dopuszczalna. Tym samym nie byli w stanie skorzystać ani z zarzutu niezwiązania postanowieniem abuzywnym, ani też nie posiadali wiedzy, że bank takich postanowień nie może zmienić. Jak wskazano w decyzji Prezesa UOKiK, przesłanie do konsumentów informacji co do możliwości jednostronnej zmiany TPiO w związku z zamiarem wprowadzenia do dokumentów postanowień

²⁰ Obecny następcą prawnym we wskazanym zakresie jest Velo Bank SA.

²¹ Postanowienia te zostały uznane za niedozwolone klauzule umowne w decyzji Prezesa UOKiK z dnia 3 sierpnia 2018 r., zob. dec. nr DOZIK-9/2020.

umownych odnoszących się do zmiany sposobu lub wysokości pobieranych opłat, uznanych przez Prezesa UOKiK za niedozwolone, stanowiło przekazanie konsumentom nieprawdziwej informacji. Istotne w tej decyzji było to, że przedsiębiorca nie jest uprawniony do takiej jednostronnej zmiany wykonywanych umów. Może to negatywnie wpłynąć na ochronę przysługującą konsumentom z tytułu art. 3851 § 1 k.c. Co do zasady zmiana abuzywnego postanowienia umownego nie jest dopuszczalna, chyba że zrobi to sąd, na podstawie przepisu krajowego o charakterze dyspozytywnym i to wyłącznie w przypadku, gdy wyeliminowanie niedozwolonego postanowienia umownego zobowiązywałoby sąd do unieważnienia umowy jako całości, narażając tym samym konsumenta na szczególnie szkodliwe skutki²². W opinii Prezesa UOKiK, przedsiębiorca w ramach samokontroli nie jest upoważniony do dokonania jednostronnej modyfikacji umów o charakterze ciągłym zawartych w oparciu o wzorzec umowy, w którym znajduje się klauzula abuzywna poprzez zastąpienie ją inną. W konsekwencji zmianę postanowień obejmującą zmianę przez bank stawek za wydawanie zaświadczeń w Tabeli prowizji i opłat należy uznać nieuprawnioną. Bezpośrednim skutkiem jednostronnej zmiany postanowień uznanych za niedozwolone było pobieranie nowych opłat od konsumentów. Poza stwierdzeniem przez Prezesa UOKiK stosowania przez Deutsche Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, uznał on za konieczne przywrócenie stanu pomiędzy stronami umów kredytu i pożyczek do stanu sprzed zmiany TPIO i pozostawienie skutku niewiążącego charakteru postanowień niedozwolonych stwierdzonych decyzją DOZIK poprzez zwrot pobranych z tego tytułu opłat.

W odniesieniu do decyzji RBG 2/2023 wydanej wobec Raiffeisen Bank International AG, dotyczyła ona wprowadzenia konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do zmiany warunków umów kredytów hipotecznych indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF) o zamiarze jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów i pożyczek. Bank wysyłał do swoich klientów (konsumentów), z którymi miał zawarte umowy o kredyt hipoteczny lub o pożyczkę hipoteczną (zarówno w PLN, jak i indeksowany lub denominowany do walut obcych) informację o skutkach planowanej częściowej fuzji z BGŻ BNP Paribas w postaci informacji o jednostronnej zmianie numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów i pożyczek w związku z planowanymi przekształceniami podmiotowymi. W ocenie Prezesa UOKiK, bank nie był uprawniony do takiej jednostronnej zmiany wykonywanych kontraktów, gdyż stanowiło to niedopuszczalną ingerencję w warunki umowne wbrew treści samych umów. Umowy zawierane z konsumentami nie zawierały postanowienia (tj. klauzuli modyfikacyjnej), które uprawniałyby bank do jednostronnej zmiany umowy o kredyt hipoteczny w zakresie zmiany numeru rachunku przypisanego do obsługiwanego kredytu hipotecznego. W ocenie Prezesa UOKiK taka sytuacja jest niedopuszczalna również w warunkach przekształceń podmiotowych. Nie istnieją żadne regulacje prawne dające przedsiębiorcy możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy, nawet jeśli wynikają one z przekształceń podmiotowych u danego przedsiębiorcy. Samo przekształcenie podmiotowe jest bowiem regulowane przepisami w zakresie sukcesji praw i obowiązków i pomimo tego że dla konsumenta zmienia się strona umowy, pozostałe warunki powinny pozostać takie same. Nie ma w takiej sytuacji żadnego uszczerbku na prawach konsumenta. Jednakże w sytuacji, gdy zmiana taka pociąga za sobą dalsze modyfikacje i ingeruje już w warunki zawartej z konsumentem umowy, bez żadnych

²² Wyr. TSUE z dn. 3.10.2019 r. w sprawie C-260/18 (*Dziubak*), pkt 48.

podstaw prawnych, a wręcz wbrew treści zawartej z konsumentem umowy, to taką sytuację należy uznać za niedopuszczalną. Takiej jednostronnej zmiany nie można uznać za prawidłowo przeprowadzoną. W decyzji Prezes UOKiK podkreślił, że konsumenta nie mogą dotyczyć negatywne zmiany przekształceń podmiotowych u przedsiębiorcy, z którym jest on związany umową. Należy pamiętać, że wszelkie zmiany umowy, w szczególności jednostronne zmiany, i ich skutki powinny być oceniane przede wszystkim z perspektywy konsumentów, gdyż mają oni słabszą pozycję negocjacyjną w przypadku zawieranej umowy z bankiem. W odniesieniu do wymiaru kary Prezes UOKiK uznał stopień naruszenia za średni, a działanie banku za świadome (a co za tym idzie umyślne), gdyż same postanowienia zawartych z konsumentami umów o kredyt hipoteczny nie pozwalały jej stronom na jednostronną skuteczną zmianę tej umowy. Wzięto również pod uwagę uprzednie naruszenia²³, jak również krótkotrwały okres stosowania praktyki.

4. Decyzja w sprawie przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta

Prezes UOKiK wydał jedną decyzję dotyczącą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec Compensa TUnŻ Życie SA, która wysyłała do konsumentów posiadających ubezpieczenie na życie wraz z korespondencją rocznicową pisma zawierające propozycję objęcia dodatkowym ubezpieczeniem. W przypadku braku reakcji konsumenta na otrzymane pismo i braku zawiadomienia ubezpieczyciela, że nie chce skorzystać z dodatkowej ochrony, ubezpieczyciel uznawał, że wyraził on zgodę na rozszerzenie zakresu ubezpieczenia i naliczał wyższą składkę ubezpieczeniową. Przed skutkiem tym nie chroniło konsumenta zapłacenie składki w dotychczasowej wysokości. Compensa wysyłała wówczas wezwanie do zapłaty brakującej części składki i dopiero reakcja konsumenta na otrzymane wezwanie powodowała, że anulowano wprowadzoną zmianę. W opinii Prezesa UOKiK praktyka ta mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów, gdyż przerzucała na nich obowiązek podejmowania działań w celu niedopuszczenia do podwyższenia składki ubezpieczeniowej w związku z objęciem go ubezpieczeniem z tytułu dodatkowego ryzyka. Wzrost zobowiązania finansowego i rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej powinny być rezultatem świadomie i swobodnie podjętej przez konsumenta decyzji. Zasady uczciwości wymagają, aby przedsiębiorca zapewnił konsumentowi możliwość dokonania wyboru poprzez działanie, a nie zaniechanie. Wzrost zobowiązania finansowego i rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej powinno być rezultatem świadomie i swobodnie podjętej przez konsumenta decyzji. Skala praktyki była znaczna, gdyż pisma o treści wskazanej w decyzji wysyłane były od połowy 2017 r. w każdą rocznicę ubezpieczenia. Ubezpieczyciel już na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów złożył propozycję zobowiązania do zaniechania stosowania praktyki oraz do wskazania w pisemnej i elektronicznej korespondencji z konsumentami zawierającej ofertę rozszerzenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej w sposób wyraźny i jednoznaczny, że do zmiany umowy konieczne jest aktywne działanie konsumenta. Mogło ono polegać bądź to na opłaceniu przez konsumenta składki co najmniej w nowej zaproponowanej w ofercie wysokości bądź to przez zawiadomienie ubezpieczyciela o zgodzie na rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej. W konsekwencji do zmiany obowiązującej umowy nie dojdzie w sytuacji braku reakcji ze strony konsumenta. W ramach usunięcia skutków praktyki Compensa TUnŻ zobowiązała się do powiadomienia konsumentów

²³ Dec. RBG-8/2020; dec. RBG-5/2019; dec. DDK-24/2026; dec. DDK-2/2014 oraz DDK-3/2013.

o decyzji Prezesa UOKiK i o możliwości złożenia przez nich wniosków o anulowanie zmian w umowach. Zobowiązanie przewiduje powiadomienie wszystkich konsumentów, których umowy ubezpieczenia zostały zmienione na skutek zakwestionowanej praktyki. Konsumentom otrzymano możliwość uzyskania przez nich rekompensaty w postaci zwrotu zapłaconej dodatkowej części składki bądź zaliczenia jej na poczet składek należnych w kolejnych okresach.

5. Decyzja w sprawie braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd

Prezes UOKiK wydał także jedną decyzję (DOZIK-10/2023) dotyczącą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec PJM Forever Sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Chorzowie (dawniej: Goldberg and Sons Sp. z o.o.) – pośrednika ubezpieczeniowego polegających na: świadczeniu wobec konsumentów usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym²⁴, bez sprawowania kontroli nad współpracującymi ze spółką osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne w rozumieniu art. 4 pkt 1 tej ustawy. Polegały one przede wszystkim na pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, w sposób wprowadzający konsumentów w błąd. Praktyka stanowiła naruszenie obowiązków wynikających z art. 8 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, co jednocześnie godziło w zbiorowe interesy konsumentów, stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 uokik. Z treści skarg konsumentów zgromadzonych przez Prezesa UOKiK wynikało, że współpracownicy spółki Goldberg and Sons stosowali kilka schematów postępowania opierających się na udzielaniu konsumentom informacji niezgodnych z rzeczywistością bądź zaniechaniu przekazania informacji na temat okoliczności mogących mieć istotne znaczenie dla podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferowanych produktów ubezpieczeniowych. Pierwszym z nich było zachęcanie do rozwiązania umów ubezpieczeniowych, których konsument był stroną, bez udzielania informacji o konieczności poniesienia opłat likwidacyjnych (bądź wprost zaprzeczanie o istnieniu takiej konieczności). Drugim było podawanie niezgodnej z prawdą informacji o wysokości składki ubezpieczeniowej. Konsumentom byli nieświadomi wprowadzenia w błąd, pomimo opłacania składki w niższej niż wymagana wysokości, ponieważ brakująca kwota pobierana była z konta „dodatkowego” (prowadząc do pomniejszenia wysokości ulokowanego kapitału). Trzeci zabieg sprowadzał się do opóźnienia w przekazywaniu ogólnych warunków ubezpieczenia i innych dokumentów przez okres przekraczający termin na odstąpienie od umowy (z reguły wynoszący 45 dni), uniemożliwiając tym samym weryfikację wykonania ustaleń podjętych w rozmowie z agentem i sprawdzenia rzeczywistych warunków polisy. Czwarty polegał na niezgodnym z rzeczywistością powoływaniu się na współpracę z Komisją Nadzoru Finansowego (np. twierdzeniu, że doradca na zlecenie Komisji weryfikuje zgodność z prawem zawartych wcześniej przez konsumenta umów). Wprawdzie pośrednik ubezpieczeniowy prowadził postępowanie wyjaśniające wobec agentów w sytuacji powzięcia informacji o wystąpieniu nieprawidłowości, jednak w ocenie Prezesa UOKiK sposób prowadzenia postępowań, jak i konsekwencje nie świadczyły o sprawowaniu dostatecznego nadzoru nad nimi. Były one wszczynane jedynie w sytuacji złożenia przez konsumenta reklamacji, która następnie została uznana za zasadną

²⁴ Ustawa z dn. 22.05.2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (t.j. Dz. U. 2016 poz. 2077), uchylona przez obecnie obowiązującą w tym zakresie ustawę z dn. 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1111).

przez towarzystwo ubezpieczeniowe. Środki stosowane wobec agentów miały w zdecydowanej większości charakter „miękki” – polegały m.in. na udzieleniu upomnienia lub nagany. Nie stosowano żadnego systemu kontroli ani oceny jakości działalności agentów i tym samym organizacja wewnętrzna przedsiębiorstwa nie była przystosowana do sprawowania należytego nadzoru nad czynnościami współpracowników przy skali prowadzonej działalności. Regularne czynności kontrolne sprawował zarząd i Komisja ds. rozpatrywania reklamacji, natomiast kierownicy terenowi, co do zasady, nie podejmowali czynności nadzorczych. Mając na uwadze ogólnopolską działalność spółki, taka struktura i podział obowiązków również nie sprzyjały sprawowaniu efektywnego nadzoru nad czynnościami podejmowanymi w kontaktach z klientami.

Z dniem 1 stycznia 2018 r. spółka zaprzestała działalności w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego i nie została zawarta żadna umowa ubezpieczeniowa za pośrednictwem spółki ani jej współpracowników. W związku z tym Prezes UOKiK zdecydował o zastosowaniu wobec spółki środka usunięcia trwających skutków przypisanej jej praktyki w postaci zamieszczenia stosownego komunikatu o wydanej decyzji na prowadzonej przez spółkę stronie internetowej. W ocenie Prezesa Urzędu środek ten miał pozwolić na zrealizowanie przede wszystkim celów informacyjnych decyzji zarówno wobec konsumentów będących stronami zawartych przy udziale agentów spółki umów, osób, które mogły zapoznać się z ofertą spółki, jak i wszystkich zainteresowanych.

6. Decyzje w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie kredytu konsumenckiego w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim

Zgodnie z tabelą 3, spośród 20 decyzji tzw. zik-owych wydanych przez Prezesa UOKiK w 2023 r., w odniesieniu do rynku usług finansowych, największą grupę (8) stanowiły decyzje dotyczące naruszeń przez kredytodawców ustawy o kredycie konsumenckim. Wskazuje to, że rynek kredytów konsumenckich wciąż pozostaje źródłem największych nieprawidłowości na konsumenckim rynku usług finansowych, jak również że dla Prezesa UOKiK prawidłowe funkcjonowanie rynku usług pożyczkowych jest niesłychanie istotne. W zakresie wskazanych decyzji można wyróżnić cztery zasadnicze obszary naruszeń, które dotyczą: przekazywania informacji przedkontraktowych, rolowania zadłużenia, przekroczenia limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego w okresie obowiązywania tzw. ustawy covidowej oraz wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego²⁵.

Decyzje dotyczące przekroczenia pozaodsetkowych kosztów kredytu w okresie obowiązywania „ustawy covidowej” zostały wydane wobec Money Trade Group Sp. z o.o.²⁶ oraz Everest Finance SA²⁷. Prezes UOKiK zakwestionował w nich pobieranie od konsumentów pozaodsetkowych kosztów z tytułu udzielanych umów pożyczki w wysokości przewyższającej maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego określoną w obowiązującej do dnia 30 czerwca 2021 r. „ustawie covidowej”²⁸. W decyzji RKT-4/2023 r. zakwestionował również

²⁵ Przy czym zaznaczyć trzeba, że decyzje dotyczące naruszeń w zakresie uprawnienia konsumenta do wcześniejszej spłaty kredytu są finalizacją działań, które Prezes UOKiK podejmował w latach 2020–2022, kiedy przeprowadzono postępowania i wydano większość decyzji w takich sprawach.

²⁶ Dec. RKT-4/2023.

²⁷ Dec. DOZIK-6/2023.

²⁸ Ustawa z dn. 2.03.2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. 2020 poz. 374, ze zm.).

pobieranie, w związku z zawartymi umowami kredytu konsumenckiego, zawyżonych odsetek umownych, przekraczających wysokość odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 § 2¹ k.c. Regulacja dotycząca maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu zawarta została w art. 36a–36d ukk²⁹. W związku z pandemią COVID-19 ustawodawca zdecydował się na czasowe obniżenie maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu. Stosowne regulacje – art. 8d–8f zostały wprowadzone do wspomnianej ustawy na podstawie ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw³⁰. Pierwotnie, zgodnie z art. 36 ust. 3 „ustawy covidowej” art. 8d–8f traciły moc po upływie 365 dni od dnia wejścia w życie ustawy zmienianej – tj. z dniem 8 marca 2021 roku. Zgodnie z art. 31zc ust. 1 tej ustawy – w brzmieniu nadanym ustawą z dnia 31 marca 2020 r. – po upływie terminu, o którym mowa w art. 36 ust. 3, kredytodawca, o którym mowa w art. 8d–8f, może za pozostały okres obowiązywania umowy pobierać pozaodsetkowe koszty kredytu w wysokości określonej przepisami ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Jednakże z uwagi na przedłużający się stan epidemii ustawą z dnia 21 stycznia 2021 r.³¹, doprecyzowano lub przedłużono wiele rozwiązań zawartych w „ustawie covidowej”, w tym także te dotyczące ograniczenia kosztów pozaodsetkowych kredytu konsumenckiego. Zmieniono m.in. brzmienie art. 36 „ustawy covidowej”, w ten sposób, że z ust. 3 wykreślono słowa „art. 8d–8f” oraz dodano ustęp 3a o treści „przepisy art. 8d–8f tracą moc z dniem 30 czerwca 2021 roku”. Ostatecznie przepisy „ustawy covidowej” dotyczące obniżenia pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego obowiązywały w okresie od dnia 31 marca 2020 r. do 30 czerwca 2021 roku.

Zgodnie z art. 8f „ustawy covidowej” naruszenie przepisów, o których mowa w art. 8d i art. 8e ww. ustawy, może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik. Z analizy zawartych umów dokonanej przez Prezesa UOKiK w toku postępowania wynika, że wskazani kredytodawcy zawyżali, w całym okresie kredytowania, pozaodsetkowe koszty kredytu poprzez nieuwzględnianie regulacji związanych z ograniczeniem pozaodsetkowych kosztów w okresie obowiązywania regulacji z „ustawy covidowej” oraz ukk. Zgodnie z art. 31zc ust. 1 „ustawy covidowej” po upływie terminu, o którym mowa w art. 36 ust. 3a, kredytodawca może za pozostały okres obowiązywania umowy pobierać pozaodsetkowe koszty kredytu w wysokości określonej przepisami ustawy o kredycie konsumenckim. W ocenie Prezesa Urzędu użyte w ww. przepisie wyrażenie „może pobierać” należy interpretować literalnie, a to oznacza, że w wypadku umów zawartych na czas przekraczający okres obowiązywania obniżonych limitów z „ustawy covidowej” kredytodawca był zobligowany uwzględniać koszty pozaodsetkowe w różnej wysokości. Przedsiębiorca stał na stanowisku, że w zakresie wysokości odsetek oraz maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz że harmonogram pożyczek uwzględniał obniżenie kosztów przewidziane w „ustawie covidowej”. Wszystkie umowy zawarte po wejściu w życie ustawy miały natychmiast obniżane koszty pożyczki do wysokości przyjętej w tej ustawie. Przedsiębiorca wskazał, że koszty w obniżonej wysokości były utrzymane przez cały okres obowiązywania „ustawy covidowej” i dopiero w chwili, kiedy przestała ona obowiązywać, koszty wracały do pierwotnej

²⁹ Ustawa z dn. 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1028); dalej: ukk.

³⁰ Dz. U. 2020 poz. 568; dalej także: „ustawa z dnia 31 marca 2020 r.”.

³¹ Ustawa z dn. 21.01.2021 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2021 poz. 159).

wysokości. Jednocześnie, zgodnie z art. 359 § 2 k.c., jeżeli wysokość odsetek nie jest w inny sposób określona, należą się odsetki ustawowe w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych. Natomiast z zawieranych przez Money Trade Group Sp. z o.o. umów kredytu konsumenckiego wynikało, że zastrzegane przez nią odsetki były co do zasady dwa razy wyższe od dopuszczalnego ustawowego limitu. Zdaniem Prezesa Urzędu kredytodawcy umyślnie naruszyli przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ustalając takie zasady udzielania kredytów konsumenckich, aby czerpać z tej działalności jak największe korzyści, kosztem konsumentów kredytobiorców. W przypadku Money Trade Group Sp. z o.o. świadczyć o tym mogło m.in. wydłużenie okresu, na jaki zawierane były umowy kredytu konsumenckiego.

Decyzja DOZIK-13/2023 została z kolei podjęta wobec spółki Everest Finance SA, która prowadzi działalność w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich, jak również jako pośrednik przy udzielaniu tzw. leasingu konsumenckiego, natomiast spółką udzielającą finansowania była spółka z tej samej grupy kapitałowej Everest Finance Sp. z o.o. Sp. k. Na podstawie umowy leasingu konsumenckiego zwrotnego oraz zawartej do niej umowy sprzedaży finansujący odkupował od konsumenta przedmiot gospodarstwa domowego (przykładowo – w postaci lodówki, pralki, telewizora bądź telefonu komórkowego), a następnie udostępniał go konsumentowi do używania lub używania i pobierania pożytków, a konsument zobowiązany był do spłaty rat leasingowych przez okres wskazany w umowie. Po zakończeniu umowy konsument miał możliwość wykupu przedmiotu leasingu (ale nie miał takiego obowiązku). W czasie wizyty doradcy u konsumenta zawierane były następujące umowy: aneks do umowy pożyczki, umowa leasingu konsumenckiego zwrotnego, umowa sprzedaży do umowy leasingu konsumenckiego zwrotnego. Koszty związane z finansowaniem w formie leasingu konsumenckiego zwrotnego były dużo wyższe niż koszty pozaodsetkowe, związane z finansowaniem (uzyskiwanym przy tym w dużo wyższej kwocie) kredytem konsumenckim. Z umów leasingu konsumenckiego zwrotnego wynikały bowiem bardzo wysokie koszty (pobierane następnie przez spółkę, łącznie z ratami z tytułu umowy pożyczki) z tytułu użytkowania przez konsumentów sprzętów domowych, a które (obiektywnie) nie przedstawiały z reguły znacznej wartości. Spółka nie weryfikowała czy konsument jest właścicielem sprzętu będącego przedmiotem leasingu ani kiedy, za jaką cenę i w jakim stanie (nowy/używany) go nabył. Everest Finance SA pośredniczyła w zawieraniu umów leasingu konsumenckiego zwrotnego i zawierała z konsumentami (podczas tej samej wizyty doradcy klienta) umowy kredytu konsumenckiego (aneksy do umowy pożyczki) w okresie obowiązywania obniżonego limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego na podstawie przepisów „ustawy covidowej”, której przepisy opisano powyżej w części dotyczącej decyzji RKT-4/2023. Prezes UOKiK uznał, że oferowanie finansowania w modelu łączonym, przy wykorzystaniu leasingu konsumenckiego zwrotnego (gdzie stroną umowy był podmiot powiązany z pożyczkodawcą) stanowiło działanie zmierzające do uniknięcia konsekwencji zmian przepisów w warunkach zagrożenia epidemicznego/stanu epidemii. W ocenie Prezesa Urzędu było to działanie umyślne, zmierzające do ominięcia obowiązujących przepisów prawa i stanowiło bardzo poważne i znaczne ich naruszenie.

Dwie decyzje wydane przez Prezesa UOKiK w 2023 r.³² wobec Creamfinance Poland Sp. z o.o. oraz Money Trade Group Sp. z o.o. dotyczyły naruszeń zbiorowych interesów konsumentów

³² Dec. RKT-4/2023 oraz dec. DOZIK-18/2023.

w zakresie przekazywania konsumentom informacji dotyczących zawartych umów kredytu konsumenckiego. Naruszenia dotyczyły przekazywania przed zawarciem umowy formularza informacyjnego³³ oraz zaniechaniu informowania konsumentów o stopie oprocentowania kredytu konsumenckiego³⁴.

Decyzja DOZIK-18/2023 dotyczyła firmy Creamfinance Poland Sp. z o.o., która doręczała konsumentom formularz informacyjny wraz z ramową umową pożyczki oraz umową pożyczki jako załącznik do e-maila informującego konsumenta o otrzymaniu pożyczki. W celu zawarcia umowy pożyczki konsument dokonywał rejestracji i utworzenia „konta klienta” na platformie pożyczkowej – london.pl lub extraportfel.pl, prowadzonej przez spółkę. W procesie rejestracji zawierana była ramowa umowa pożyczki, a konsument dokonywał weryfikacji swojej tożsamości za pomocą przelewu weryfikacyjnego przy użyciu systemu Instator. Wraz z zakończeniem rejestracji dochodziło do zawarcia ramowej umowy pożyczki. Po złożeniu wniosku i pozytywnej ocenie zdolności kredytowej, ramowa umowa pożyczki, formularz informacyjny i umowa pożyczki były udostępniane pożyczkobiorcy w serwisach prowadzonych przez spółkę i przesyłane na adres e-mail pożyczkobiorcy. Za chwilę zawarcia umowy pożyczki uznawano przesłanie pożyczkobiorcy informacji o udzieleniu pożyczki. W przypadku pożyczki refinansującej pierwszym etapem było zawarcie ramowej umowy pożyczki z kredytodawcą oferującym pożyczki refinansujące, następnie złożenie wniosku za pośrednictwem serwisu pożyczkowego (w serwisie klient wybierał okres o jaki „zmienia termin spłaty” pożyczki) oraz zaakceptowanie ramowej umowy pożyczki oraz umowy pożyczki. Warunkiem koniecznym „aktywowania wniosku” i zawarcia umowy była uprzednia wpłata prowizji za refinansowanie³⁵, której zaksięgowanie oznaczało zawarcie umowy pożyczki. Po zaksięgowaniu wskazanej prowizji i weryfikacji konsumenta, jak wskazywała spółka, klient otrzymywał e-maila i SMS; do maila dołączano dokumenty – ramową umowę pożyczki, umowę pożyczki i formularz informacyjny. Z materiału zgromadzonego w toku postępowania wynikało, że w okresie od 1 marca 2016 r. do 12 lutego 2020 r. Creamfinance nie doręczała konsumentom formularza informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki, co stanowiło naruszenie art. 14 ust. 1 ukk., zgodnie z którym konsumentowi muszą być przekazane dane wskazane w art. 13 ust. 1 ukk³⁶ na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do tej ustawy. Celem tych przepisów jest zapewnienie konsumentowi dostępu do informacji, które pozwolą mu na wybranie oferty najkorzystniejszej dla siebie, stworzenie warunków do porównania ofert kredytowych, umożliwienie mu dokładnego zapoznania się z warunkami pożyczki. Przedstawienie formularza informacyjnego wraz z umową pożyczki jest spóźnione i tym samym nie realizuje powyższych celów przedstawienia formularza informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki. Konsument przed zawarciem umowy pożyczki powinien wiedzieć na jakich warunkach do niej przystępuje, mieć możliwość porównania tych warunków w sposób jak

³³ Dec. DOZIK-18/2023.

³⁴ Dec. RKT-4/2023.

³⁵ „W ramach udzielenia pożyczki refinansującej, po otrzymaniu od Pożyczkobiorcy Prowizji za udzielenie pożyczki refinansującej zgodnie z Tabelą Opłat, Pożyczkodawca dokona przelewu Kwoty Pożyczki na rzecz pożyczkodawcy względem, którego Pożyczkobiorca ma zobowiązanie”; zob. § 12 ust. 1 Ramowej Umowy Pożyczki – źródło: uzasadnienie decyzji DOZIK-18/2023, s. 6.

³⁶ Kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku informacji dotyczących, m.in.: rodzaj kredytu, czas obowiązywania umowy, całkowitą kwotę kredytu, stopę oprocentowania kredytu, warunki stosowania tej stopy oprocentowania oraz, jeżeli są dostępne, wszelkie indeksy lub stopy referencyjne mające zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu, a także okresy, warunki i procedury zmian stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy, czy całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta.

najbardziej przejrzysty, jak i ewentualnego wyjaśnienia powstałych wątpliwości, mając również na względzie szczególnie charakter oraz skomplikowanie umów kredytu konsumenckiego. Spółka Creamfinance nie wypełniała ustawowego obowiązku przekazywania konsumentom na trwałym nośniku formularza informacyjnego przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki, stąd jej działanie było sprzeczne z art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ukk. Natomiast charakter stosowanej praktyki, jej szkodliwość i negatywne skutki w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, przemawiały za nałożeniem Creamfinance kary pieniężnej.

Druga z decyzji (RKT-4/2023) została wydana wobec Money Trade Group Sp. z o.o., Prezes UOKiK, zarzucił temu podmiotowi naruszanie obowiązku udzielania konsumentom w umowach kredytu konsumenckiego rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez: zaniechanie informowania konsumentów o stopie oprocentowania kredytu oraz stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, a także nieprzekazywanie konsumentowi formularza informacyjnego, co było niezgodne odpowiednio z art. 30 ust. 1 pkt 6 i 11 oraz art. 13 ust. 1 ukk.

Umowy pożyczki określały wyłącznie sposób ustalenia stopy oprocentowania kredytu, a nie ile wynosi stopa oprocentowania. W ocenie Prezesa UOKiK informacja o stopie oprocentowania kredytu jest na tyle istotna, iż w każdym przypadku powinna zostać uwzględniona w umowie kredytu konsumenckiego, aby rozwiązać wszelkie wątpliwości co do należnych przedsiębiorcy opłat z tytułu udzielonej pożyczki. Ponadto, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 ukk, umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać informację na temat rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Tymczasem taka informacja nie znalazła się w analizowanych umowach pożyczki, które określały wyłącznie sposób ustalenia takiego oprocentowania. Jak ustalono w toku postępowania, Money Trade Group Sp. z o.o. przed zawarciem umowy nie przekazywała konsumentom formularza informacyjnego, co miała obowiązek zrobić na podstawie art. 13 ust. 1 ukk. Spółka po dokonaniu oceny zdolności kredytowej przekazywała konsumentom projekt umowy kredytu konsumenckiego. Zastrzeżenie odsetek od zadłużenia przeterminowanego jest bowiem praktyką powszechnie stosowaną na rynku kredytów konsumenckich. Nieuwzględnienie tego parametru może utrudniać konsumentom racjonalną ocenę oferty przedsiębiorcy i porównanie jej z innymi ofertami na rynku, a także wprowadzać ich w błąd na etapie realizacji umowy. W decyzji RKT-4/2023 Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach sprawy istniały podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W 2023 roku Prezes Urzędu wciąż prowadził działania i wydawał decyzje w sprawach naruszeń art. 49 ukk³⁷, które polegały na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego o proporcjonalną wartość pobranej prowizji, która dotyczyła okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt konsumencki w przypadku przedterminowej spłaty całości lub części kredytu. Prowadzone postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i wydawane decyzje dotyczyły przede wszystkim spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych³⁸ oraz podmiotów sektora pożyczkowego³⁹.

³⁷ Zgodnie z art. 49 ust. 1 ukk, „W przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą”. Ponadto, stosownie do art. 49 ust. 2 ukk: „W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w umowie, ust. 1 stosuje się odpowiednio”.

³⁸ Dec. RWR-5/2023 SKOK „Boże Dary”, RWR-12/2023 SKOK „Słask”.

³⁹ Dec. RŁO-1/2023 Dziesiątka Finance SA.

Warto wspomnieć, że art. 49 ust. 1 ukk, budził wiele kontrowersji, a Prezes UOKiK przedstawił w tej sprawie stanowisko z dnia 16 maja 2016 r., zgodnie z którym należy go rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów składających się na całkowity koszt takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę, z tym że redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie – stanowiąc jedyne ograniczenie redukcji kosztu kredytu związanego z jego wcześniejszą spłatą (Rutkowska-Tomaszewska, 2016; Rutkowska-Tomaszewska, 2017). W opinii Prezesa Urzędu art. 49 ust. 1 ukk nie wyłącza przedmiotowo możliwości obniżenia żadnego z rodzajów kosztów określonych w art. 5 pkt 6 tej ustawy. Dlatego nie jest uzasadniony pogląd, według którego ustawodawca na potrzeby tego przepisu wprowadza dwie kategorie kosztów: te, których wysokość lub powstanie zależy od okresu, na jaki udzielono kredytobiorcy kredytu oraz te, które nie są zależne od tego okresu. Stanowisko Prezesa UOKiK w przedmiocie wykładni art. 49 ust. 1 ukk, zostało potwierdzone przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (wyrok z dnia 11 września 2019 r., sygn. akt C-383/18 (*Lexitor*)), który wskazał, że art. 16 ust. 1 dyrektywy 2008/48⁴⁰ należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Tym samym obniżka całkowitego kosztu kredytu obejmuje również koszty, których wysokość nie jest zależna od okresu obowiązywania umowy.

Przed ogłoszeniem wyroku TSUE w sprawie C-383/18 przedsiębiorcy wskazani w analizowanych decyzjach (zarówno SKOK-i, jak i Dziesiątka Finanse Sp. z o.o.) nie zwracały odpowiedniej części prowizji w związku z wcześniejszą spłatą kredytu konsumenckiego, a pobierana prowizja w ogóle nie była traktowana jako pozaodsetkowy koszt kredytu podlegający zwrotowi, gdyż w ich opinii jako koszt niezwiązany z czasem obowiązywania kredytu nie podlega proporcjonalnemu zwrotowi w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego. Następnie, już po wyroku⁴¹, SKOK-i przyjęły jako zasadę, że zgodnie z wyrokiem TSUE oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK zwrot prowizji powinien następować na podstawie zawieranych ugód, a podstawą do ich zawarcia był wniosek członka o rozliczenie pożyczki spłaconej przed terminem. SKOK-i proponowały wówczas zawarcie ugody i zwrot prowizji w wysokości od 25 do 100% obliczonej kwoty, a każdy wniosek konsumenta o rozliczenie kosztów kredytu SKOK-i traktowały jako wniosek o zawarcie ugody. Działania SKOK-ów w zakresie rozliczania kwot zwrotu, w opinii Prezesa UOKiK, były sprzeczne z brzmieniem zarówno art. 49 ukk, jak i art. 16 ust. 1 dyrektywy 2008/48. Prezes UOKiK za nieprawidłowe uznał również praktyki wskazanych SKOK-ów stosowane od 2020 roku. Kredytodawcy uznaniowo stosowali korzystniejszą dla siebie metodę obliczania kwoty zwrotu lub obniżali wartości kwot zwrotu obliczonych metodą linową. Takie działania Prezes Urzędu uznał za niezgodne z art. 49 ust. 1 ukk, a w konsekwencji za bezprawne. W toku postępowania ustalono, iż SKOK-i w odniesieniu do umów o kredyt konsumencki spłaconych przed terminem, począwszy od dnia 23 listopada 2022 r. (SKOK „Boże Dary”) i 16 sierpnia 2023 r. (SKOK „Śląsk”) zaprzestały stosowania wskazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Prezesa

⁴⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2008/48/WE z dn. 23.04.2008 r. w sprawie umowy o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. Urz. L 133/66 z 22.5.2008), uchylona obecnie przez dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dn. 18.10.2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE (Dz. Urz. L 2225 z 30.10.2023).

⁴¹ SKOK „Śląsk” od 1.10.2019 r., a SKOK „Boże Dary” od 13.01.2020 roku.

Urzędu zachodziły przesłanki do wymierzania kar pieniężnych, gdyż wywoływały one poważne skutki w sferze interesów konsumentów. Za okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie zarzuconej praktyki oraz fakt, iż po dacie wydania wyroku TSUE (11 września 2019 r.) SKOK-i zaczęły stopniowo zmieniać politykę dotyczącą zasad postępowania i obliczania zwrotu pozaodsetkowych kosztów kredytu. Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowań oba SKOK-i podjęły działania w kierunku wyeliminowania kwestionowanych w toku postępowań praktyk. Z kolei Dziesiątka Finanse Sp. z o.o. w toku postępowania nie zaprzestała stosowania kwestionowanej praktyki, wobec czego Prezes UOKiK nakazał spółce w decyzji RŁO-6/2023 zaprzestanie jej stosowania. Szacując wysokość sankcji Prezes UOKiK nie znalazł żadnych okoliczności łagodzących, natomiast wziął pod uwagę umyślność działania i długotrwały okres stosowania przez spółkę praktyki.

W odniesieniu do praktyki polegającej na rolowaniu zadłużenia, Prezes UOKiK wydał trzy decyzje (DOZIK-19/2023, RGD-13/2023 oraz RKT-4/2023) odpowiednio wobec Creamfinance Poland Sp. z o.o., MDP Finance Sp. z o.o., KIM Finnace Sp. z o.o., Szybka Gotówka Sp. z o.o. oraz Money Trade Group Sp. z o.o. Przy czym tzw. rolowanie kredytów odnosi się do praktyki polegającej na udzielaniu naprzemiennie przez kilku powiązanych kredytodawców, najczęściej z wykorzystaniem pośrednika, kolejnych pożyczek gotówkowych przeznaczonych przede wszystkim na spłatę poprzednich pożyczek konsumentom, którzy nie dokonali pełnej spłaty w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w art. 36 a ukk.

W decyzjach DOZIK-19/2023, RGD-13/2023 oraz w decyzji RKT-4/2023 Prezes UOKiK stwierdził, że kredytodawcy i pośrednicy kredytowi obchodzili art. 36c w związku z art. 36a ukk poprzez naprzemiennie udzielanie konsumentom, którzy nie dokonali pełnej spłaty pożyczki, kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu przez ww. przedsiębiorców od konsumentów prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w ukk, co naruszało zbiorowe interesy konsumentów.

W decyzjach DOZIK-19/2023 i RGD-13/2023 sposób działania był analogiczny: kredytodawcy należący do jednej grupy kapitałowej (powiązani zarówno osobowo, jak i kapitałowo⁴²) udzielali konsumentom za pośrednictwem pośrednika kredytowego pożyczek na podstawie umów ramowych, których postanowienia przewidywały możliwość ich refinansowania w przypadku problemów ze spłatą. Pożyczkodawcy udzielali pożyczek za pośrednictwem tych samych pośredników kredytowych (Creamfinance Poland Sp. z o.o. oraz Szybka Gotówka Sp. z o.o.), z którymi zawarli umowy o współpracy w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich. Umowy pomiędzy pożyczkodawcami a konsumentami były umowami zawieranymi na odległość, w drodze oświadczeń i czynności dokonywanych przez konsumentów za pośrednictwem platform pożyczkowych należących do pośredników kredytowych. Pożyczkodawcy, w przypadku wystąpienia problemów ze spłatą pożyczki w pierwotnym terminie, co do zasady proponowali swoim klientom refinansowanie pożyczek zamiast przedłużania terminu ich spłaty. Pierwsze rozwiązanie powodowało finalnie wzrost zadłużenia kredytobiorców, natomiast drugie mogłoby faktycznie skutkować poprawą sytuacji kredytobiorców. Wskazane w decyzjach przykłady dotyczyły sytuacji nawet kilkunastokrotnego „autorefinansowania” w okresie 1,5 roku, w tym czasie należności konsumentki wzrosły

⁴² Dec. DOZIK-19/2023.

około 10-krotnie⁴³. Przedsiębiorcy, którym postawiono zarzuty w toku postępowania utrzymywali, że nie udzielają pożyczek refinansujących na spłatę poprzedniej pożyczki udzielonej temu samemu konsumentowi, jednak taką możliwość dawały postanowienia umów ramowych zawieranych przez powiązanych z nimi pośredników. Wskazane działania pożyczkodawców zmierzały do obejścia przepisów ukk, a konkretnie jej art. 36c w związku z art. 36a. Pożyczkodawcy udzielali naprzemiennie konsumentom, którzy nie dokonali pełnej spłaty pożyczki, kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobierali z tego tytułu prowizje bez uwzględnienia określonych w ukk ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu. Konsument nie miał wpływu na wybór pożyczkodawcy refinansującego, a oferta pożyczki refinansującej nigdy nie pochodziła od pierwotnego pożyczkodawcy, gdyż w umowie ramowej była konieczność zaznaczenia checkboxu, który uprawniał pośrednika prowadzącego platformę do wyszukania nowego pożyczkodawcy. W rezultacie konsument, który nie spłacił pierwszej pożyczki w terminie dowiadywał się o kolejnej umowie (refinansującej), na której – jako pożyczkodawca – wskazywany był inny podmiot niż pierwotny pożyczkodawca. Odbywało się to jednak dopiero w momencie otrzymania potwierdzenia zawarcia kolejnej umowy (refinansującej).

Warto zaznaczyć, że art. 36c ukk wprowadzono w celu wyeliminowania tzw. rolowania kredytu, czyli zadłużania się konsumenta, aby spłacić poprzednie zobowiązania, a przepis ten miał zapobiegać próbom obchodzenia przez kredytodawców ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu wprowadzonych przez art. 36a ukk poprzez udzielanie kredytobiorcom nowych kredytów na spłatę wcześniejszych i obciążanie kredytobiorców wysokimi skumulowanymi kosztami. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że w dniu 18 grudnia 2022 r. weszły w życie przepisy ustawy o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie⁴⁴ (dalej: ustawa antylichwiarska), które zmieniły treść art. 36c ukk. Zgodnie z nową regulacją, wskazane w tym przepisie parametry obliczeń w przypadku udzielania kolejnych kredytów (całkowita kwota kredytu oraz pozaodsetkowe koszty kredytu) będą dotyczyły kolejnych kredytów udzielanych w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszego z kredytów, tych udzielanych zarówno przez pierwotnego kredytodawcę, jak i przez podmioty z nim powiązane.

W przypadku decyzji DOZIK-19/2023 Prezes UOKiK wydał decyzję stwierdzającą stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdził zaniechanie jej stosowania. Natomiast w decyzji RGD-13/2023 stwierdził jej stosowanie i nakazał zaprzestanie jej stosowania. W obu przypadkach Prezes UOKiK nakazał usunięcie skutków kwestionowanych praktyk poprzez poinformowanie o wydaniu decyzji i wskazanie odnośnika do jej treści wszystkim konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań przedsiębiorców, by mieli możliwość podjęcia decyzji o dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej. Ponadto, informacja ta, ze względu na zamieszczenie jej na stronach internetowych pośrednika, na koszt pożyczkodawców, pozwoliłaby również na zapoznanie się z jej treścią potencjalnym przyszłym klientom. W obu decyzjach Prezes UOKiK zdecydował o nałożeniu kar na przedsiębiorców stosujących wskazane praktyki. W decyzji RGD-13/2023 Prezes UOKiK nie zidentyfikował żadnych okoliczności łagodzących, uznając, że miały one charakter umyślny, cechowały się szerokim zakresem i długotrwałym okresem ich stosowania, a przedsiębiorcy (pośrednik i kredytodawcy)

⁴³ Dec. RGD-13/2023, s. 24.

⁴⁴ Ustawa z dn. 6.10.2022 r. o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie (Dz. U. 2022 poz. 2339).

odnieśli znaczne korzyści ze stosowania kwestionowanych praktyk. Podobnie zostały ocenione okoliczności stosowania praktyki w decyzji DOZIK-19/2023, przy czym okolicznością łagodzącą było tutaj dobrowolne zaprzestanie stosowania praktyki przed wszczęciem postępowania.

Oddzielnie natomiast należy wskazać decyzję RKT-4/2023, gdyż dotyczyła ona umów udzielanych przez jeden podmiot Money Trade Group Sp. z o.o. W tym przypadku naruszenie dotyczyło kolejnych umów zawieranych przed i po wejściu w życie przepisów wprowadzonych „ustawą covidową”. Zastrzegane przez przedsiębiorcę pozaodsetkowe koszty kredytu w każdej pierwotnie zawartej umowie były równe maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu obliczonych na podstawie ukk – zgodnie z art. 36a ust. 2 ukk, spółka zawyżała pozaodsetkowe koszty kredytu w sytuacji, gdy okres spłaty kredytu przypadał po okresie obowiązywania obniżonych limitów określonych w „ustawie covidowej”.

IV. Podsumowanie

Analiza decyzji wydanych przez Prezesa UOKiK w 2023 roku w sprawach nadużyć instytucji finansowych wobec konsumentów pozwala stwierdzić, że działania tego organu były skierowane na obszary istotne z punktu widzenia interesów konsumentów, w których występowały naruszenia. Wśród 24 decyzji Prezesa UOKiK wydanych w 2023 r. w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych na rynku usług finansowych, dominowały decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (aż 20), cztery pozostałe dotyczyły niedozwolonych klauzul umownych. Natomiast spośród tzw. decyzji zik-owych wydanych przez Prezesa UOKiK w 2023 r., w odniesieniu do rynku usług finansowych, największą grupę (8) stanowiły decyzje dotyczące naruszeń przez kredytodawców ustawy o kredycie konsumenckim, a zaraz za nimi drugą kategorią decyzji istotnych były te odnoszące się do nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd (6). W skali nadużyć wobec konsumentów, biorąc pod uwagę rodzaj sektora finansowego, w których one zostały stwierdzone w decyzjach Prezesa UOKiK, największą liczbę stanowi sektor pożyczkowy, a zaraz po nim – sektor bankowy. Biorąc natomiast pod uwagę przedmiot nadużyć, bez wątpienia rynek konsumenckich usług kredytowych, a zwłaszcza kredytów konsumenckich wciąż pozostaje źródłem największych nieprawidłowości wobec konsumentów na rynku usług finansowych.

Jak wynika z dokonanego przeglądu decyzji, rynek finansowy jest tym sektorem gospodarki, w którym ich skala nie słabnie, a skutki, w tym także finansowe, są niezwykle szkodliwe dla wszystkich uczestników tego rynku, szczególnie tych dotkniętych niewłaściwymi praktykami.

Prezes UOKiK, stwierdzając w wydawanych decyzjach różne formy tychże nadużyć, a tym samym w ramach sprawowanego przez niego nadzoru nad praktykami rynkowymi instytucji finansowych wobec konsumentów, skorzystał także z dodatkowych instrumentów wzmacniających ich skuteczność, a mianowicie – nakładania kar pieniężnych, wydawania decyzji zobowiązujących, wskazywania w nich środków usunięcia trwających skutków naruszeń.

Bez wątpienia wydawane przez Prezesa UOKiK decyzje w sprawach zakazanych antykonsumenckich praktyk rynkowych są istotnym, choć nie jedynym, elementem procesu egzekwowania prawa ochrony konsumenta na rynku finansowym w Polsce i przyczyniania się do kształtowania dyscypliny rynkowej na nim.

Bibliografia

- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2017). Wynagrodzenie kredytodawcy związane z procesem kredytowania a regulacja prawna obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego przedterminowej spłaty jako przejaw ochrony interesów ekonomicznych konsumenta. W E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona klienta na rynku usług finansowych w świetle aktualnych problemów i regulacji prawnych*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2016). Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 Ustawy o kredycie konsumenckim. *Studia Prawno-Ekonomiczne*, C, 163–180. <https://journals.ltn.lodz.pl/index.php/Studia-Prawno-Ekonomiczne/issue/view/111/117>
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020). Misselling i inne nadużycia instytucji finansowych wobec konsumentów na rynku usług finansowych. W A. Jurkowska-Zeidler i in. (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym: perspektywa konsumenta, wykrywanie, przeciwdziałanie, zapobieganie* (s. 31–60). Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. i Choptiany, W. (2020). Supervision of the Polish Financial Supervision Authority over non-domestic entities on the consumer credit market in Poland and borrower protection. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, (8), 26–35. <https://doi.org/0000-0002-8710-5870>

On current selected financial market problems (from the issue's thematic editors)

Articles

Weronika Mazurek, Electronic banking in Poland in the opinion of individual customers

Table of contents

- I. Introduction
- II. Characteristics of electronic banking services
- III. Methods and tools used to conduct the study
- IV. Characteristics of the research sample
- V. Preferences of individual clients using electronic banking
- VI. Clients' awareness of risks in electronic banking
- VII. Discussion
- VIII. Conclusion

Summary: Considering the dynamic technological progress, electronic banking is now both a modern and convenient means for clients to communicate with their bank remotely. Importantly, e-banking is gaining increasing prominence as a commonly accepted and key tool for financial management in modern society. The purpose of this article is to present the results of a survey conducted among individual clients in possession of a bank account. The survey focuses on understanding the ways in which e-banking shapes clients' habits and influences their preferences. The survey has set out two research hypotheses. First, that there is a growing trend of traditional banking being displaced by electronic banking and of cash being replaced by electronic payments. The second hypothesis is that clients perceive e-banking as a secure and trustworthy way to interact with their bank. The survey results indicate that e-banking is growing in popularity, especially among younger customers who value its convenience, time savings and flexibility. However, it is necessary to constantly invest in the security of electronic banking services, and in client education in order to effectively manage the risks associated with e-banking. The conclusions of the survey have significant relevance for the banking sector, which needs to adapt to changing client preferences and increasing security expectations.

Key words: electronic banking; individual client; bank account; risks; security.

JEL: G210

Wanesa Choptiany-Mańka, Tools for the verification of creditworthiness in American law – an effective element of consumer-borrower protection or unnecessary procedures?

Table of contents

- I. Introduction
- II. Instruments used to verify the creditworthiness of an American consumer
 1. Credit reports
 2. Credit scores
 3. Verification of creditworthiness by American lenders in practice
- III. Instruments for verifying creditworthiness in Polish law and American verification procedures
- IV. Conclusions

Summary: This article aims to provide a concise analysis of U.S. law at the federal level regarding lenders' obligation to verify consumers' creditworthiness as part of their pre-contractual obligations. It focuses primarily on the instruments that lenders have at their disposal in order to conduct the examination in as much of an effective and standardized manner as possible, while protecting both their own interests, and the interests of consumers against amassing excessive debt. The article will attempt to answer the question whether the tools available to American lenders fulfill their function, and whether the Polish legislator can draw inspiration from US regulations in order to improve verification procedures, while strengthening the protection of consumers-borrowers.

Key words: creditworthiness; consumer protection; borrower protection; US federal law; economic crisis of 2007–2009.

JEL: K15

Aleksandra Gnas, Liability insurance for damage caused by dangerous products – analysis of insurance conditions

Table of contents

- I. Business liability insurance
- II. Subject of insurance coverage
- III. Definition of product
- IV. Definition of placing a product on the market
- V. Definition of damage
- VI. The concept of serial damage
- VII. Territorial scope
- VIII. Exclusions from insurance coverage
- IX. Conclusions

Summary: The article analyzes product liability insurance available on the market. The research focuses on how civil law terms are defined in the general terms and conditions (T&C) of insurance, and on the identification of terminological ambiguities. The scope of insurance coverage is analyzed, making it possible to determine whether it is sufficiently broad. The review of general insurance T&C provided in this article is of a practical nature facilitating the assessment of the quality, terms and availability of liability insurance for dangerous products.

Key words: product liability; dangerous product; liability insurance; business liability insurance.

JEL: K13, K15, G22

Reviews of Law and Jurisdiction

Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Marta Fabiszewska, Overview of Polish case law on mortgages involving foreign currencies (selected examples)

Table of contents

- I. Introduction
- II. Borrower's status as a consumer
- III. Contracts between traders and protection against prohibited contractual clauses
- IV. Scope of creditor's duty to provide information on foreign exchange risk
- V. Repayment of credit directly in a foreign currency
- VI. Fully repaid credit and prohibited contractual clauses
- VII. Security for a claim to determine the invalidity of a contract
- VIII. Procedure for the termination of the credit agreement
- IX. Summary

Summary: This review presents a selection of Polish court cases that have been rendered in recent years (2017–2023) by the Supreme Court and common courts (district and appellate) in cases of loans relating to foreign currencies (denominated or indexed to a foreign currency). These rulings are presented according to the leading problems on which they focus, which are reflected in the titles of the separate subdivisions of this study, i.e.: the status of the consumer borrower; agreements concluded between entrepreneurs; the scope of a lender's obligation to inform the borrower about foreign currency risk; repayment of a loan directly in a foreign currency; a fully repaid loan; security of the claim to establish the invalidity of an agreement; and the procedure for the termination of a loan agreement.

Key words: consumer; borrower; mortgage loan; prohibited contractual clauses; consumer protection; loan denominated or indexed to a foreign currency; repayment of the loan; termination of the loan agreement; information obligations regarding foreign exchange risk; court case law.

JEL: D18, G21, K12, K15, K 41, K42

Edyta Rutkowska-Tomaszewska, Artur Zwaliński, Review of decisions of the President of the Polish Competition Authority, UOKiK, in cases of anti-consumer market practices in financial services issued in 2023

Table of contents

- I. Introduction
- II. Decisions of the President of the Polish Competition Authority (UOKiK) in cases of an application of prohibited clauses in model forms of financial services agreements issued in 2023
 1. Decisions concerning so-called 'allocation fees' in unit-linked life insurance contracts
 2. Decision on the use of clauses concerning the confirmation of contract negotiations, and the lack of objection to them by the consumer
 3. Decision on the application of clauses concerning the exclusion of liability for the occurrence of 'force majeure'

- III. Decisions of the President of UOKiK in cases of practices infringing collective interests of consumers relating to financial services issued in 2023
1. Decisions in cases of unfair misleading market practices
 2. Decisions on so-called 'statutory credit holidays' in relation to mortgages
 3. Decision on the misleading unilateral modification of contractual provisions deemed to be prohibited
 4. Decision on the misrepresentation of the unilateral modification of contractual provisions deemed to be prohibited
 5. Decisions on the acceptance of an insurance offer without the active consent of the consumer
 6. Decisions on the failure to properly supervise misleading agents
 7. Decisions on the violation of collective consumer interests in the field of consumer credit for violation of the provisions of the Consumer Credit Act

IV. Summary

Summary: This paper reviews the decisions of the President of the Polish Competition Authority (UOKiK) issued between 1 January and 31 December 2023. All decisions issued by the UOKiK President in the aforementioned period were analyzed and assessed. They were divided into two main categories resulting from the competences of the UOKiK President to issue decisions in cases of anti-consumer market practices, namely: decisions in cases of an infringement of collective consumer interests, and decisions in cases of an application of prohibited contractual provisions in contract templates, and within them, into groups according to their specific key problems. With regard to the application of prohibited clauses, these are mainly decisions concerning: allocation fees applied in life insurance contracts with the UFK investment fund; individually negotiated nature of contract provisions; their adaptation to the needs of a consumer; comprehensibility and the absence of any objections. In the case of decisions concerning infringements of collective interests of consumers, the following categories of decisions were distinguished, those concerning: unfair misleading market practices (inter alia as to risk information, in the context of ongoing promotional campaigns, as to search results); violations of the provisions of the Consumer Credit Act; restrictions of the possibility for consumers to apply for a suspension of mortgage repayments (statutory credit holidays); misrepresentation as to an unilateral amendment of contractual provisions deemed to be prohibited in another decision; acceptance of an insurance offer without the active consent of the consumer; lack of proper supervision of agents misleading consumers.

Key words: financial service; financial institutions; prohibited contractual clauses; practices infringing collective consumer interests; misleading unfair market practices; information duties; consumer; Office of Competition and Consumer Protection; collective consumer interests; decisions of the President of the Office of Competition and Consumer Protection; consumer protection.

JEL: G20, D18, K12, K15, K42

internetowy KWARTALNIK ANTYMONOPOLOWY I REGULACYJNY

REKOMENDOWANY SKRÓT CYTOWANIA iKAR

PODSTAWOWE INFORMACJE DLA AUTORÓW

Teksty do opublikowania w iKAR winny być dostarczane na skrzynkę mailową redakcji (ikar@wz.uw.edu.pl) jako dokumenty elektroniczne w edytorach MS Word (2000/XP/2003) lub Open Office.

Artykuły powinny zawierać także spis treści, streszczenie i słowa kluczowe.

Artykuły powinny zawierać nie mniej niż 4500, a nie więcej niż 9000 słów.

Redakcja będzie dbać, żeby w iKAR nie miały miejsca przypadki ghostwriting czy guest authorship.

ZASADY RECENZOWANIA

Wszystkie teksty każdego numeru iKAR są wstępnie recenzowane przez redaktora tematycznego.

Artykuły są oceniane przez dwóch niezależnych recenzentów spoza CARS. Autorzy i recenzenci nie znają swoich tożsamości (*double blind peer review*).

Recenzja jest sporządzana na formularzu w wersji dla tekstów prawnych i ekonomicznych, dostępnym na stronie www.ikar.wz.uw.edu.pl. Recenzja kończy się jednoznacznym wnioskiem co do dopuszczenia artykułu do publikacji lub jego odrzucenia.

Zbiorcza lista recenzentów iKAR jest publikowana w ostatnim numerze iKAR w danym roku.

PRAWA AUTORSKIE

Publikacja jest bezpłatna. Wszystkie teksty wydawane są na zasadzie otwartego dostępu i na licencji CC BY 4.0 Creative Commons – Uznanie autorstwa (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.pl>).

Korzystanie z zawartości całego numeru oraz z każdego z jego tekstów jest zatem uzależnione wyłącznie od akceptowania przez użytkownika trzech zasad: uznania autorstwa, korzystania z tekstów tylko dla celów niekomercyjnych oraz nietworzenia na ich bazie utworów zależnych.

UDOSTĘPNIANIE

iKAR jest publikowany pierwotnie w wersji elektronicznej za pośrednictwem odrębnej strony internetowej www.ikar.wz.uw.edu.pl.

Jest udostępniany w wersji .pdf dostosowanej m.in. do e-booków.

Będzie także dostępny we wszystkich najważniejszych polskich bazach wolnego dostępu oraz – na zasadach niewyłącznych – w bazach największych polskich wydawców książek i czasopism z zakresu prawa, ekonomii i zarządzania.

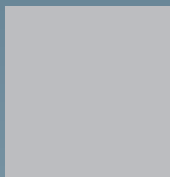
CENTRUM STUDIÓW ANTYMONOPOLOWYCH I REGULACYJNYCH



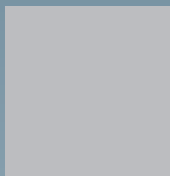
prowadzi badania naukowe



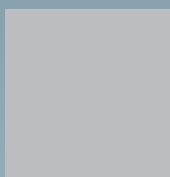
wydaje książki i periodyki,
w tym YARS www.yars.wz.uw.edu.pl
oraz iKAR www.ikar.wz.uw.edu.pl



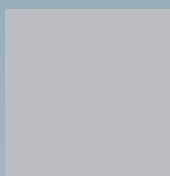
organizuje konferencje naukowe i warsztaty



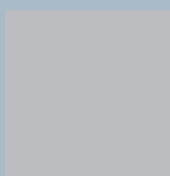
świadczy usługi doradcze i prowadzi
szkolenia



oferuje studia podyplomowe ARIS
www.aris.wz.uw.edu.pl



prowadzi Otwarte Seminarium Doktoranckie



współpracuje z instytucjami naukowymi
w kraju i zagranicą oraz z organami
regulacyjnymi (UKE, URE, UTK)