

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